

PROGRAMA DE GESTIÓN ACORDADO DE LARGO PLAZO SSPD - AIR-E

INFORME DE SEGUIMIENTO No. 1 PRIMER TRIMESTRE 2021

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las condiciones de prestación del servicio de energía eléctrica del mercado que hacía parte de la región caribe y cuya prestación del servicio fue adjudicada mediante subasta a la empresa AIR-E S.A.S. E.S.P. – AIR-E como resultado del proceso llevado a cabo por ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., se estableció la necesidad por parte de esta Superintendencia de hacer un seguimiento detallado a los compromisos adquiridos por parte de la citada empresa, especialmente en materia de inversiones y de mejora de la prestación del servicio para los departamentos y municipios que hacen parte del mercado de comercialización adjudicado: departamentos de La Guajira, Atlántico y Magdalena.

Como resultado de lo anterior, el día 30 de septiembre de 2020 se suscribió un programa de gestión de largo plazo – PGLP entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD y la empresa AIR-E cuyo plazo máximo de cumplimiento es hasta el 31 de diciembre de 2025.

Los objetivos que se buscan alcanzar a través del programa de gestión de largo plazo son los siguientes:

1. Mejorar la continuidad del servicio en el Sistema de Distribución Local, en cuanto a la duración y frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización.
2. Mejorar la confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional – STR, en cuanto a reducir la magnitud de la demanda no atendida.
3. Mejorar la calidad de la potencia, relacionado con el perfil de tensión y distorsión armónica total en activos de los niveles de tensión II, III, IV.
4. Reducir las pérdidas de energía.
5. Reducir el número de accidentes de origen eléctrico.
6. Mejorar las condiciones de atención al usuario.
7. Velar por la implementación y ejecución de la política de responsabilidad social empresarial.
8. Reducir los usuarios de áreas especiales, especialmente de los barrios subnormales (BSN) y las Zonas de Difícil Gestión (ZDG).



Para cumplir estos objetivos, se definieron los compromisos que deben ejecutar el prestador, los cuales son valorados con indicadores parciales y de resultado y según las metas y plazos en los cuales cada compromiso debe ser cumplido.

En este sentido, la SSPD realiza el seguimiento al cumplimiento del PGLP a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía - DTGE, para lo cual se tienen en cuenta los informes trimestrales presentados por el prestador, entregados a la SSPD dentro de los quince (15) días calendario posteriores a la finalización cada periodo evaluado, así como la demás información que considere pertinente para cumplir esta labor encargada.

El resultado del seguimiento realizado por la DTGE se consigna en informes que la SSPD ha decidido socializar con la comunidad y las instituciones interesadas, con el fin de poder brindar la información necesaria y permanente de la mejora en las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por AIR-E.

El presente informe presenta los antecedentes del PGLP entre SSPD y AIR-E que motivaron la suscripción del programa y los avances realizados previos al inicio de del periodo de evaluación del presente informe, así como otras situaciones que tengan relevancia en el desarrollo del PGLP. Posteriormente se presenta el detalle del seguimiento al cumplimiento del programa durante el periodo evaluado y los resultados de evaluación del mismo; finalmente se presentan las conclusiones del informe de seguimiento y las recomendaciones planteadas.

II. ANTECEDENTES

La Superservicios, en cumplimiento de sus funciones, y dadas las condiciones de prestación del servicio en el mercado atendido por la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P, ordenó la toma de posesión de los bienes, haberes y negocios de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P, mediante la Resolución No. SSPD 20161000062785 del 14 de noviembre de 2016, y posteriormente a través de la Resolución No. SSPD 20171000005985 del 14 de marzo de 2017 determinó que la toma de posesión de la empresa tendría fines liquidatarios, disponiendo una etapa de administración temporal, con el fin de salvaguardar la prestación del servicio.

En este ejercicio se adelantaron diferentes acciones para definir el mecanismo de solución empresarial para la determinación del prestador o prestadores del servicio en el mercado en cuestión, proceso que culminó con la segmentación del mercado de Electricaribe en dos mercados, denominados Caribe Mar y Caribe Sol, y su posterior adjudicación a dos compañías, cada una a cargo de la operación de tales segmentos de mercado. En este orden, el 30 de marzo de 2020 ELECTRICARIBE (El Vendedor) y LATIN AMERICAN CAPITAL CORP. S.A. E.S.P. y EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P. miembros del CONSORCIO ENERGÍA DE LA COSTA (Los compradores) suscribieron un contrato de adquisición de acciones para el segmento denominado Caribe Sol por el 100% de las acciones en el capital de AIR-E S.A.S. E.S.P.

Posterior a la adjudicación, se realizaron las diferentes actividades entre los prestadores mencionados, así como los demás trámites necesarios para que AIR-E pudiera dar inicio a la prestación del servicio. Desde el 1 de octubre de 2021 AIR-E, realiza las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica, en el mercado de comercialización denominado Caribe Sol y que comprende los departamentos La Guajira, Atlántico y Magdalena.



De manera paralela y como se manifestó en la parte introductoria, la Superservicios había identificado la necesidad de suscribir un programa de gestión acordado y de largo plazo para establecer compromisos en la mejora de la calidad de la prestación del servicio. En este sentido, desde el momento de adjudicación del mercado, se inició la revisión y estructuración de los compromisos y metas de dicho programa, enmarcadas al cumplimiento de los 8 objetivos identificados como aspectos de mejora necesarios para los usuarios y el mercado. Acordados y concertados los compromisos, indicadores, metas, y plazos, el 30 de septiembre de 2020 se suscribió entre la SSPD y AIR-E el Programa de Gestión de Largo Plazo, con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2025.

En resumen, el PGLP busca que el prestador cumpla los indicadores de resultado y para ello el seguimiento se realizará a través de indicadores parciales y de resultado. Es preciso aclarar, que los indicadores parciales apuntan a la consecución de los indicadores de resultado, pero algún incumplimiento en los mismos no determina el incumplimiento del indicador de resultado, sino permite generar las alertas tempranas para que se tomen los correctivos que lleven al final del periodo cumplir con el indicador de resultado.

Ahora bien, a continuación, se presenta el resumen de todos los indicadores del PGLP:

A. Indicadores parciales

Indicador		Meta	Seguimiento
1. Continuidad del servicio en SDL			
1	Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión. $\frac{\Sigma((1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}) * 100)}{\Sigma Proyectos}$	Mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
2	Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito $\frac{\Sigma((1 - \frac{\%Mantenimiento Programado_C - \%Mantenimiento Real}{\%Mantenimiento Programado_C}) * 100)}{\Sigma Mantenimientos}$	Mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
3	Mejora SAIDI por circuito $\frac{(SAIDIC_T - SAIDIC_T)}{SAIDIC_T} * 100$	Se realizará el seguimiento a un máximo de 30 circuitos por año, una vez terminada la respectiva intervención	Trimestral
4	Mejora de SAIFI por circuito $\frac{(SAIFIC_T - SAIFIC_T)}{SAIFIC_T} * 100$	Se realizará el seguimiento a un máximo de 30 circuitos por año, una vez terminada la respectiva intervención	Trimestral
5	Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la Resolución CREG 015 de 2018		
5.a	Cobertura en medios de comunicación masivos $\left(\frac{Municipios Cubiertos}{Total Municipios Atendidos} \right) * 100$	Mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral



5.b	Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales $\left(\frac{UsuariosInfMedio}{TotalUsuariosConMedio} \right) * 100$	Mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
6	Indicadores de calidad individual		
6.a	Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual DIU $\frac{(NU_mDIUs)}{3000} * 100$	Evaluación ex-post a los 1000 peores clientes por departamento, mostrando mejora en el indicador DIU para el 90% de los usuarios sobre el periodo evaluado	Semestral
6.b	Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual FIU. $\frac{(NU_mFIUs)}{3000} * 100$	Evaluación ex-post a los 1000 peores clientes por departamento, mostrando mejora en el indicador FIU para el 90% de los usuarios sobre el periodo evaluado.	Semestral

Indicador		Meta	Seguimiento
2. Confiabilidad en el STR			
1	Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión $\frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
2	Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo $2) \frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Mantenimiento Programado - \%Mantenimiento Real}{\%Mantenimiento Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Mantenimientos programado}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2			
1	Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2. $\frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
4. Pérdidas			
1	Ejecución de inversiones orientadas a recuperación de pérdidas en el CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18 $\frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
2	Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas $\frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral



3	Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones $\frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
4	Ejecución de proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reducción de pérdidas $\frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
5	Ejecución de campañas de normalización para clientes masivos (3,4,5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas $\frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
6	Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones $\frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
7	Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas $\frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
8	Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales $\frac{\sum \left(\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100 \right)}{\sum Proyectos}$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
5. Riesgo Eléctrico			
1	Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE). $\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
6. Atención al Usuario			
1	Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa $\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado} \right) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral



2	Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente $\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
3	Implementar una estrategia para aumentar la dispersión de recepción de PQR's entre los diferentes canales de atención medida por desviación estándar. $\frac{\sigma_{T-1} - \sigma_T}{\sigma_{T-1}} * 100$	Menor o igual a cero	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
7. Responsabilidad Social Empresarial			
1	Proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la Empresa y de los usuarios de su mercado $\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
2	Construir e implementar un programa de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador. $\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
8. Reducir los usuarios de áreas especiales (BNS – ZDG)			
1	Diseñar y estructurar un programa de gestión social para la intervención de Barrios Subnormales (BSN), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento a los usuarios potenciales de las campañas de normalización, con el fin de lograr la sensibilización y aceptación que se requiere $\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral
2	Diseñar y estructurar un programa de gestión social para intervención en las Zonas de Difícil Gestión (ZDG), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento con la comunidad y mejorar los índices de recaudo de estas áreas especiales. $\left(1 - \frac{\%Ejecucion Programado - \%Ejecucion Real}{\%Ejecucion Programado}\right) * 100$	mayor o igual al 70% primer año, y 80% a partir del segundo año	Trimestral

B. Indicadores de resultado

Indicador		Meta	Seguimiento
1. Continuidad del servicio en el SDL			
1.a	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones en su mercado de comercialización $\frac{(SAIDI_T - SAIDIM_T)}{SAIDIM_T} * 100$	a) Base 2019 120,9 Horas/año. Se busca que el porcentaje de reducción sea el regulatorio, permitiendo una desviación máxima con la siguiente senda: año 1: 4% , año 2: 8% , año 3: 8% , año 4: 7% , año 5: 4%	Anual



1.b	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la duración de las interrupciones no programadas en su mercado de comercialización $\frac{(SAIDI_{NP_T} - SAIDI_{NP_{M_T}})}{SAIDI_{NP_{M_T}}} * 100$	Base 2019 104,8 Horas/año. Se busca que el porcentaje de reducción sea el regulatorio, permitiendo una desviación máxima con la siguiente senda: año 1: 4% , año 2: 8% , año 3: 8% , año 4: 7% , año 5: 4%	Semestral
2.a	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones en su mercado de comercialización. $\frac{(SAIFI_T - SAIFIM_T)}{SAIFIM_T} * 100$	Base 2019 114,6 Veces/año. Se busca que el porcentaje de reducción sea el regulatorio, permitiendo una desviación máxima con la siguiente senda: año 1: 4% , año 2: 8% , año 3: 8% , año 4: 7% , año 5: 4%	Anual
2.b	Mejorar la continuidad del servicio en cuanto a la frecuencia de las interrupciones no programadas en su mercado de comercialización. $2b) \frac{(SAIFI_{NP_T} - SAIFI_{NP_{M_T}})}{SAIFI_{NP_{M_T}}} * 100$	Base 2019 100,4 Veces/año. Se busca que el porcentaje de reducción sea el regulatorio, permitiendo una desviación máxima con la siguiente senda: año 1: 4% , año 2: 8% , año 3: 8% , año 4: 7% , año 5: 4%	Semestral
3	Informar a los usuarios las interrupciones programadas $AP I = \left(\frac{EventosProgramadosInformados}{TotalEventosProgramados} \right) * 100$	Primer año mayor al 80%. Años siguientes mayor al 90%	Trimestral

Indicador		Meta	Seguimiento
2. Confiabilidad en el STR			
1	Reducir la demanda no atendida no programada en todo el mercado de comercialización a nivel de STR $\frac{(DNA_t - DNAM_T)}{DNAM_T} * 100$	Base 2019: 12262 MWh/año. La senda meta será la siguiente: año 1: 6% , año 2: 7% , año 3: 8% , año 4: 10% , año 5: 12%. Resultado del indicador: menor o igual a 0%.	Anual
2	Reducir las horas de indisponibilidad en los activos del STR		
2.a	Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones no programados en activos del STR en el año t. $\frac{IA_{NP_STR_t} - IA_{NP_STRM_T}}{IA_{NP_STRM_T}} * 100$ donde $IA_{NP_STRP_t} = \sum_{m=1}^{12} \sum_{i=1}^{IT_{np}} Cantidad\ Horas_{np_{i,a,m}}$	Base 2019: 7620 horas/año. Debe ser menor o igual a la siguiente senda: año 1: 6% , año 2: 7% , año 3: 8% , año 4: 10% , año 5: 12%	Anual
2.b	Indisponibilidad Activos asociadas a interrupciones programados en activos del STR en el año t $\frac{IA_{P_STR_t} - IA_{P_STRM_T}}{IA_{P_STRM_T}} * 100$ donde $IA_{P_STRP_t} = \sum_{m=1}^{12} \sum_{i=1}^{IT_p} Cantidad\ Horas_{p_{i,a,m}}$	Base 2019: 43.6 horas/año debe ser menor o igual a la siguiente senda: año 1: 6% , año 2: 7% , año 3: 8% , año 4: 10% , año 5: 12% .	Anual

Indicador		Meta	Seguimiento
3. Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2			
1	Infraestructura para cumplimiento de la CREG 024 de 2005. $1) \frac{TPTs_{con_medicion_t}}{TPTs_{Res024_t}} * 100$	A diciembre 2019 se encuentran medidos el 36% de los puntos. La meta es: 67% de los puntos al primer año (2021) y 100% de los puntos el segundo año (2022).	Anual



2	Mejorar la calidad de las decisiones de los Recursos De Reposición. $2) \frac{\%RAP_CONF_M - RAP_CONF_t / RAP_TOT_t}{\%RAP_CONF_M} * 100$	Mayor o igual a 0%	Anual
3	Aumentar la cantidad de PQRs no presenciales $3) \frac{PQRnp_M_t - PQRnp_t}{PQRnp_M_t} * 100$	Mayor a 0%	Semestral

Indicador		Meta	Seguimiento
7. Responsabilidad Social			
1	Aumento del sentido de pertenencia de colaboradores $\frac{\sum_{Gi=1}^4 EDP_Colaboradores_{Grupos_interes} \times 0,25}{EDP_Colaboradores_{año-1}}$	Mejorar respecto al año anterior, dentro de los márgenes de error propios de las encuestas. Información base año 2021	Anual
2	Mejora de la imagen ante los usuarios $\frac{\sum_{Gi=1}^4 EDP_Usuarios_{Grupos_interes} \times 0,25}{EDP_Usuarios_{año-1}}$	Mejorar respecto al año anterior, dentro de los márgenes de error propios de las encuestas. Información base año 2021	Anual

Indicador		Meta	Seguimiento
8. Programa de Normalización, gestión de Pérdidas Eléctricas y Cartera			
1	Participar en todas las convocatorias PRONE, establecidas por el MME a lo largo de las diferentes vigencias $1) (0,8 * CvPRONE_MME_t - CvPRONE_presenOR_t)$	Menor o igual a 0	Anual
2	Mejorar el índice de proyectos de normalización finalizados. $2) \frac{(Total_PRONE_Terminados_t)}{Total_PRONE_Prog_Term_t} * 100$	Igual o mayor al 75%	Anual
3	Disminución del número de clientes en Barrios Subnormales dentro del mercado de comercialización $3) \frac{(CNBSN_{2_t})}{CNBSNM_t} * 100$	Disminución según la siguiente senda sobre el valor de 2019 5% el primer año (2021) y 10% anual del año 2 al 5.	Anual
4	Mejorar los índices de morosidad de las ZDG $4) \frac{IndiceMorosidadZDG_t}{MorosidadM_t} * 100$	Reducir índice de morosidad según siguiente senda: tercer año 1,1 pp frente al año dos, cuarto año 1.1 pp frente al año anterior, quinto año 1.3 pp frente al año anterior.	Anual

Por último, frente al seguimiento del PGLP con AIR-E, esta entidad ha realizado las siguientes actividades:

- Revisión de la información suministrada con radicado SSPD No. 20215290070692, a través del cual, el agente atendió la solicitud presentada por esta Entidad acerca de las gestiones adelantadas dentro del último trimestre del año 2020.



- Revisión de la información del agente por medio del radicado SSPD 20215290070692, relacionada con los compromisos de envío de información acordada en el documento del PGLP.
- Alcance a la información anterior a través del documento con radicado SSPD 20215290611462, en atención a lo solicitado por esta entidad mediante radicado SSPD No. 20212200110551.
- El día 05 de mayo de 2021 se efectuó reunión con el prestador AIR-E, abordando información del Plan de Inversiones y de Pérdidas presentado a la CREG con el fin de revisar aquellos circuitos a los que se le adelantaría el seguimiento.
- Revisión de la información del radicado SSPD No. 20215290663112 del 16 de abril de 2021 con el Informe No. 1 plan de gestión de largo plazo de la empresa AIR-E.
- Reunión virtual de revisión detallada sobre el avance durante el primer trimestre con la empresa AIR-E con sesiones de trabajo los días 17 y 18 de junio de 2021.
- Alcance a la información del informe del primer trimestre con radicados SSPD 20215291935032, 20215291937832, 20215291940102 y 20215291959382 de 26 de julio de 2021.
- Visitas técnicas de inspección durante los días del 23 al 25 de marzo de 2021 en la que se hizo revisión a inversiones y mantenimientos reportados como adelantados en el último trimestre de 2020, y efectuada en el primer trimestre del año 2021 en la ciudad de Barranquilla y en los municipios de Soledad y Malambo: proyectos de expansión en las subestaciones Unión y Norte, infraestructura con recursos CONPES, obras de normalización en barrios subnormales de Soledad.

III. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PGLP

En cumplimiento de lo previsto en el programa de gestión acordado de largo plazo, mediante comunicaciones con radicados SSPD No. 20215290070692, 20215290611462 y 20215290663112, AIR-E remitió el informe correspondiente al primer trimestre comprendido entre el 1 de enero y el 30 de marzo de 2021.

Antes de presentar el seguimiento al proceso de revisión de la información enviada y la verificación del cumplimiento de cada indicador, esta Superintendencia considera importante mencionar que existen varios indicadores que no pudieron ser validados por esta Entidad dentro del ejercicio de vigilancia e inspección, debido a que los mismos, quedaron condicionados dentro del documento que contiene el PGLP, a la aprobación por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible – CREG de los siguientes planes :

1. El Plan de Inversiones – PI¹.

¹ Los apartes del documento del PGLP, donde hay textos en los que se indica que se hará seguimiento (“(...) de acuerdo al plan de inversiones aprobado por la CREG al Operador (...)”, se encuentran en la Páginas: 15, 19, 21 y 27, del documento del PGLP suscrito entre la SSPD y AIR-E.

2. El Plan de Reducción de Pérdidas – PP².

A la fecha límite para la remisión de la información de cierre del primer informe por parte del vigilado (abril 15 de 2021), dicha aprobación no se había materializado por tanto no se cuenta con la condición para hacer el respectivo seguimiento.

Dentro de los indicadores con condicionamiento a la aprobación del Plan de Inversiones se encuentran:

Tabla 1.
Relación de indicadores con limitación de revisión por aprobación del PI

No	Objetivo	Tipo de Indicador	Indicador
1	Continuidad del servicio en el SDL	Parcial	1.1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión.
2	Confiabilidad en el STR	Parcial	2.1) Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión
3	Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2	Parcial	1) Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.
5	Riesgo Eléctrico	Resultado	2) Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión

Los indicadores con condicionamiento a la aprobación de Plan de Reducción de Pérdidas son:

Tabla 2.
Relación de indicadores con limitación de revisión por aprobación del PP

N°	Objetivo	Tipo de Indicador	Indicador
4	Pérdidas	Parcial	2) Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas
		Parcial	3) Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones
		Parcial	4) Ejecución de proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reducción de pérdidas
		Parcial	5) Ejecución de campañas de normalización para clientes masivos (3,4,5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas
		Parcial	6) Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones
		Parcial	7) Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas
		Parcial	8) Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales

² Los apartes del documento del PGLP, donde hay textos en los que se indica que se hará seguimiento: “(...) incluida en el plan de reducción de pérdidas aprobado por la CREG (...)”, que se podrá observar en las páginas: 23, 24 y 25, del documento del PGLP suscrito entre la SSPD y AIR-E.



No obstante, es importante mencionar que el prestador presentó información de los avances para la mayoría de los indicadores mencionados en las anteriores tablas que, aunque no son considerados para efectos de evaluación, si permiten mostrar por parte de la empresa la gestión realizada por el prestador durante el primer trimestre del año.

Aclarado lo anterior, a continuación, se presenta el resultado de análisis por parte de la DTGE tomando como insumo los soportes remitidos por AIR-E, insumos revisados como parte de la evaluación al cumplimiento del programa y que en todo caso seguirán siendo objeto de revisión detallada por parte de la SSPD junto con su incidencia en el cálculo de los indicadores parciales o de resultado previstos en la matriz de indicadores para el periodo de evaluación.

A. Indicadores parciales

1. Continuidad del servicio en el SDL

Los indicadores parciales asociados a este objetivo están enfocados a vigilar e inspeccionar que el prestador dé cumplimiento a un grupo de acciones que, de acuerdo con los análisis al interior de la Superintendencia, ayudarán a: i) mejorar las condiciones de prestación del servicio a los usuarios de su mercado, y ii) cumplir con las metas regulatorias que en materia de calidad de servicio estableció el regulador, establecidas como meta en los indicadores de resultado de este mismo pilar del PGLP.

1.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio aprobadas en el plan de inversión

Como se informó al inicio del capítulo, este es uno de los indicadores sujeto a la aprobación de los cargos del prestador por parte de la CREG, lo cual al cierre del primer trimestre no se materializó. En este sentido, el avance del indicador durante el primer trimestre se realizará una vez se cumpla dicha condición y entre tanto su resultado se mantiene como pendiente.

Tabla 3.
Estado de cumplimiento – Indicador de Inversiones SDL

Meta	Evaluación	Resultado
70%	NA	PENDIENTE

En todo caso, con el fin de conocer sobre la gestión frente a las inversiones que en todo caso el prestador adelantó durante el trimestre, esta Superintendencia le solicitó el nivel de inversión que ejecutó en su Sistema de Distribución Local – SDL, durante el periodo.

En respuesta a lo anterior, AIR-E indica haber efectuado trabajos principalmente de adecuación de redes (cambio de estructuras tipo poste, armados, aislamientos, redes, entre otros), instalación de reconectores, instalación de transformadores de distribución, entre otros, sobre 33 de sus circuitos de distribución. Aunque la información presentada no indica el tipo de inversión realizada a continuación se muestra dicho listado para efectos de futuros seguimientos.



Tabla 4.

Listado de circuitos con inversiones en el SDL en el primer trimestre

No	DELEGACIÓN / DEPARTAMENTO	NOMBRE CIRCUITO	No	DELEGACIÓN / DEPARTAMENTO	NOMBRE CIRCUITO
1	ATLANTICO NORTE	MACARENA	18	MAGDALENA	CIENAGA SUR NUEVO
2	ATLANTICO SUR	SG-01	19	MAGDALENA	FUNDACION III
3	ATLANTICO SUR	MALAMBO 6	20	GUAJIRA	MAICAO 2
4	ATLANTICO NORTE	CORDIALIDAD	21	ATLANTICO NORTE	PUMAREJO
5	ATLANTICO SUR	BARANOA	22	MAGDALENA	ARACATACA II
6	ATLANTICO NORTE	SAN MARTIN	23	ATLANTICO SUR	MARTILLO
7	GUAJIRA	RIOHACHA 6	24	MAGDALENA	BASTIDAS
8	ATLANTICO SUR	SG-03	25	MAGDALENA	RIOFRIO
9	ATLANTICO NORTE	MESOLANDIA	26	MAGDALENA	RETEN 1
10	ATLANTICO NORTE	PUERTA DE ORO 2	27	MAGDALENA	CHIVOLO
11	ATLANTICO NORTE	NOGALES	28	ATLANTICO NORTE	SIAPE
12	ATLANTICO NORTE	SALAMANCA	29	MAGDALENA	ORIHUECA
13	ATLANTICO SUR	GALAPA	30	MAGDALENA	SEVILLA (GUACAMAYAL II)
14	MAGDALENA	BONDA 2	31	GUAJIRA	MATITAS
15	MAGDALENA	SALAMINA I	32	ATLANTICO NORTE	BUENAVISTA
16	MAGDALENA	LIBERTADOR 8	33	ATLANTICO NORTE	RAYON NORTE
17	ATLANTICO SUR	TESORO			

Según lo informado por la empresa, los anteriores trabajos impactan a un total aproximado de 215.000 suscriptores, que permitirán tener reducciones del tiempo y frecuencia de las interrupciones no programadas.

De la información remitida acerca de los trabajos efectuados por la empresa, se resalta que:

- El prestador se planteó metas de mejoras estrictas en sus indicadores de calidad del servicio: SAIDI y SAIFI, para el año 2021, a las que apunta cumplir a partir de las obras planificadas durante el año en curso.
- En cuanto a las evidencias sobre el avance de los proyectos que viene desarrollando AIR-E, se requiere presentar un mayor detalle para contar con trazabilidad de fecha, georreferenciación y monto de las inversiones ejecutadas, así como el soporte fotográfico de todos los circuitos intervenidos. Lo cual fue informado al prestador y se complementará en el siguiente informe, así como será exigido en las evidencias del compromiso una vez se apruebe el PI.

Ahora bien, en visita realizada por la Superservicios se verificó el desarrollo de obras para de adecuación en el SDL como se muestra en la siguiente imagen.

Imagen 1.
Obras de inversión en redes de Barranquilla



1.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por circuito.

En concordancia con lo planteado en el numeral anterior, por medio de este indicador, la Superintendencia busca evaluar parte de las acciones que a nivel de mantenimiento viene realizando el prestador en búsqueda de propender por mejorar la calidad del servicio suministrado a los usuarios de su mercado.

El seguimiento y validación se efectúa a partir de:

- El cronograma de los mantenimientos a los circuitos escogidos.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos. Es preciso indicar que es necesario que la empresa remita oportunamente las evidencias que permitan validar las acciones que el prestador realizó durante el trimestre en evaluación y que presentó en su informe.

Para el seguimiento del nivel de cumplimiento de este indicador, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- El prestador fundamentó sus actividades de mantenimiento en el SDL, a partir de 4 macroactividades de mantenimiento preventivo y predictivo: i) poda, ii) termografía, iii) balanceo (proceso a través del cual se evalúa y garantiza que las fases de un circuito de distribución estén cargadas - cantidad de usuarios conectados- en las mejores condiciones de equilibrio posibles, y iv) lavado de circuitos a 13,2 kV y 34,5 kV.



- El prestador asignó para cada una de las macro-actividades una ponderación igual como se resumen a continuación:

Tabla 5.
Ponderación actividades de Mantenimiento

Actividad	Poda	Lavado	Termografía	Balaceo	Total
Ponderación	25%	25%	25%	25%	100%

- La Empresa presupuestó la realización de actividades sobre un total de 213 circuitos a lo largo de todo su mercado, las cuales fueron objeto de seguimiento del indicador.

En el ejercicio de verificación del avance, en cuanto a las metas planteadas para cada macroactividad, se encontraron en algunos casos diferencias entre los datos suministrados dentro del informe trimestral y, lo entregado como información complementaria, tal como se muestran a continuación:

a) Poda

Tabla 6.
Cantidad de circuitos con podas a intervenir primer trimestre

MACROACTIVIDAD	CANTIDAD DE CIRCUITOS					
	DATOS ENTREGADOS EN INFORME			DATOS INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA		
	PLANEADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO	PLANEADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
PODA	75	68	91%	75	69	92%

Tabla 7.
Cantidad de circuitos con podas ejecutadas según informe inicial

No.	NOMBRE CIRCUITO	ENE	FEB	MAR	Total
1.	AEROPUERTO 1 (MAGDALENA)			1	1
2.	ALMENDROS (ATLANTICO)		1		1
3.	ALMENDROS (MAGDALENA)			1	1
4.	ARACATACA II			1	1
5.	AUXILIAR 1	1			1
6.	BONDA	1			1
7.	BONDA 2	1			1
8.	CABLE CERO NUEVA BARRANQUILLA	1			1
9.	CARACOLI 3		1		1
10.	CARRIZAL			1	1
11.	CENTENARIO			1	1
12.	CENTRO 11			1	1
13.	CERRO KENEDY			1	1
14.	CHIVOLO			1	1
15.	CIENAGA CENTRO NUEVO			1	1
16.	CIENAGA NORTE NUEVO	1			1
17.	CORDIALIDAD			1	1
18.	CORDIALIDAD 10	1			1
19.	CUESTECITAS 2			1	1
20.	GALAPA			1	1
21.	INDUSTRIAL NTE			1	1

No.	NOMBRE CIRCUITO	ENE	FEB	MAR	Total
22.	JUAN MINA		1		1
23.	JUAN MINA 1	1			1
24.	LA PAZ (ATLANTICO)		1		1
25.	LAS FLORES 7	1			1
26.	LAS MALVINAS			1	1
27.	LIBERTADOR 5		1		1
28.	LIBERTADOR 6			1	1
29.	LINEA 518		1		1
30.	LN-505			1	1
31.	LN-506			1	1
32.	LN-5101	1			1
33.	LN-523		1		1
34.	LN-536	1			1
35.	LOS ANDES		1		1
36.	LURUACO			1	1
37.	MAICAO 1		1		1
38.	MAICAO 2	1			1
39.	MAICAO 4	1			1
40.	MAICAO 5		1		1
41.	MESOLANDIA	1			1
42.	MIRAMAR	1			1
43.	NOGALES		1		1



No.	NOMBRE CIRCUITO	ENE	FEB	MAR	Total
44.	NUEVA BARRANQUILLA 5			1	1
45.	NUEVA BARRANQUILLA 7	1			1
46.	NUEVA COLOMBIA		1		1
47.	ORIHUECA		1		1
48.	PUERTA DE ORO 2			1	1
49.	PUERTA DE ORO 4		1		1
50.	REAL DEL OBISPO 3		1		1
51.	RETEN 1			1	1
52.	RIOFRIO			1	1
53.	RIOHACHA 6			1	1
54.	SALAMINA I		1		1
55.	SAN FELIPE (ATLANTICO)		1		1
56.	SAN MARTIN	1			1

No.	NOMBRE CIRCUITO	ENE	FEB	MAR	Total
57.	SANTA ANA (ATLANTICO)			1	1
58.	SANTA VERONICA 1	1			1
59.	SANTA VERONICA 2	1			1
60.	SEVILLA (GUACAMAYAL II)	1			1
61.	SIERRA		1		1
62.	SUAN			1	1
63.	TAJAMARES			1	1
64.	TESORO			1	1
65.	URUMITA	1			1
66.	VEINTE DE JULIO 12	1			1
67.	VEINTE DE JULIO 14			1	1
68.	ZAWADY		1		1
TOTAL GENERAL		21	19	28	68

Para el registro de poda, el prestador en el alcance a la información del primer informe remitió el registro de actividades ingresadas en el Módulo de Gestión de Descargos (MGD) de la compañía en el que se observa el cargue de las intervenciones, así como el listado de los códigos de cada una de las descargas de dichas actividades de lavado. Para el seguimiento de este indicador se requiere remitir mayor evidencia del MGD, por lo que se sugiere que en próximos informes se defina según la cantidad de circuitos intervenidos el reporte mínimo a enviar.

Comparando la información de circuitos ejecutados con el listado de los códigos del MGD, se encontró un circuito que no está registrado en la base de datos de descargos, por lo cual la cantidad de circuitos verificados es de 68 y así el porcentaje de cumplimiento de esta macro-actividad es del 91%.

b) Termografía

Tabla 8.
Cantidad de circuitos con termografías a intervenir primer trimestre

MACROACTIVIDAD	CANTIDAD DE CIRCUITOS					
	DATOS ENTREGADOS EN INFORME			DATOS INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA		
	PLANEADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO	PLANEADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
TERMOGRAFÍA	40	34	85%	48	55	115%

Tabla 9.
Cantidad de circuitos con termografías ejecutadas según informe inicial

No.	NOMBRE CIRCUITO	Ene	Feb	Mar	Total
1.	ALMENDROS (ATLANTICO)		1		1
2.	ARBOLEDA	1			1
3.	BONDA 2		1		1
4.	BOSQUE	1			1
5.	BUENAVISTA	1			1
6.	CENTRO 11		1		1
7.	CERRO KENEDY	1			1
8.	CONCEPCION (MAGDALENA)			1	1
9.	FLORIDA	1			1
10.	FUNDACION II			1	1

No.	NOMBRE CIRCUITO	Ene	Feb	Mar	Total
11.	FUNDACION III		1		1
12.	INDUSTRIAL SUR	1			1
13.	LIBERTADOR 6	1			1
14.	LIBERTADOR 8	1			1
15.	MAGDALENA		1		1
16.	MAICAO 5			1	1
17.	MALAMBO 6		1		1
18.	MARTILLO		1		1
19.	MESOLANDIA			1	1
20.	NUEVA BARRANQUILLA 5		1		1



No.	NOMBRE CIRCUITO	Ene	Feb	Mar	Total
21.	NUEVA COLOMBIA		1		1
22.	PASADENA		1		1
23.	RIOHACHA 6		1		1
24.	ROSARIO			1	1
25.	SALAMINA I	1			1
26.	SAN FELIPE (ATLANTICO)	1			1
27.	SAN MARTIN			1	1
28.	SG-01	1			1

No.	NOMBRE CIRCUITO	Ene	Feb	Mar	Total
29.	SILENCIO 5			1	1
30.	SOLYMAR			1	1
31.	SURI SALCEDO			1	1
32.	TAJAMARES	1			1
33.	TECNOGLAS	1			1
34.	TRINIDAD			1	1
Total general		13	11	10	34

El prestador remite registro fotográfico de intervenciones realizadas en 17 de los circuitos intervenidos como evidencias de los trabajos realizados. Igualmente, en la información remitida por el prestador no se encuentran soportes adicionales para las demás acciones presentadas, lo que resulta que de los 48 circuitos planeados, solo 17 cuentan con soporte y por tanto pudieron ser evaluados arrojando así un cumplimiento del 35%.

c) Balanceo de carga

Tabla 10.

Cantidad de circuitos con balanceo de carga a intervenir primer trimestre

MACROACTIVIDAD	CANTIDAD DE CIRCUITOS					
	DATOS ENTREGADOS EN INFORME			DATOS INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA		
	PLANEADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO	PLANEADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
BALANCEO	35	29	83%	44	42	95%

Tabla 11.

Cantidad de circuitos con balanceo de carga ejecutados según informe inicial

No.	NOMBRE CIRCUITO	ENE	FEB	MAR	Total
1.	BASTIDAS		1		1
2.	CARRIZAL	1			1
3.	CENTRO 11			1	1
4.	CIENAGA CENTRO NUEVO			1	1
5.	CORDIALIDAD 10		1		1
6.	EL HORNO CAMARONES		1		1
7.	ESTADIO		1		1
8.	GAVIOTAS		1		1
9.	LIBERTADOR 5	1			1
10.	LOS ROBLES		1		1
11.	MANATI 1			1	1
12.	PAJARO	1			1
13.	PASADENA	1			1
14.	PRADO NORTE	1			1
15.	PUERTA DE ORO 1			1	1

16.	PUERTA DE ORO 3			1	1
17.	PUERTA DE ORO 5		1		1
18.	REMOLINO 1			1	1
19.	RETEN 2		1		1
20.	RIO CORDOBA II	1			1
21.	SABANAGRANDE 1			1	1
22.	SACO		1		1
23.	SALAMINA II		1		1
24.	SAN FELIPE (ATLANTICO)		1		1
25.	SANTA VERONICA 1		1		1
26.	SANTA VERONICA 2	1			1
27.	SIAPE		1		1
28.	SILENCIO 5		1		1
29.	SOPLADOR		1		1
Total general		7	15	7	29

En el alcance remitido por el prestador se presentó información del registro sistema SCADA de 42 circuitos, aunque en dos de los casos (Pasadena y Cordialidad) el prestador identificó que el resultado no fue el esperado e indica que se tomarán acciones, dado que el seguimiento se realiza sobre la ejecución de las acciones, se considera que se cumple con la realización de las mismas, es decir se verifica el cumplimiento reportado del 95%.



d) Lavado de Estructuras

Tabla 12.

Cantidad red con lavado de estructuras a intervenir primer trimestre

MACROACTIVIDAD	CANTIDAD DE ESTRUCTURAS (Postes y sus equipamientos)					
	DATOS ENTREGADOS EN INFORME			DATOS INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA		
	PLANEADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO	PLANEADO	EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
LAVADO	No entregado	128.662	NA	152.692	169.282	111%

En este caso en particular, es importante indicar que en el archivo suministrado inicialmente se encuentran datos clasificados como: "CICLICO EPOCA DE VERANO (ENERO - JUNIO)", que podrían contener información asociada al trimestre en revisión, pero que, por falta de claridad en los registros entregados, no posible tenerla en cuenta, lo cual podría hacer que las diferencias en la información mostrada para esta macroactividad puedan cambiar.

Igualmente, en el alcance enviado por el prestador al informe, remite soportes del registro de descargo ingresado en el Módulo de Gestión de Descargos (MGD) y registro de estructuras lavadas en herramienta Smart Seals con la que se observa la cantidad de estructuras intervenidas en cada circuito, así como la base de datos del MGD para esta macro-actividad.

Comparando la información de estructuras lavadas con las reportadas en la base de datos del MGD, se encontraron 3.231 que no están registrados, por lo cual la cantidad de estructuras verificadas es de 166.051 de las 152.692 planeadas; así el porcentaje de cumplimiento de esta macro-actividad es del 109%.

Tabla 13.

Cantidad de red con lavado de estructuras ejecutadas según informe inicial

No.	NOMBRE CIRCUITO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
1.	20 DE JULIO	1.877	2.434	4.311
2.	ACUEDUCTO (ATLANTICO)	224	435	659
3.	AEROPUERTO 1 (MAGDALENA)		218	218
4.	AEROPUERTO 2 (MAGDALENA)		120	120
5.	ALMENDROS (ATLANTICO)		161	161
6.	Altamira	446	818	1.264
7.	AMERICA NORTE	705	1.194	1.899
8.	AMERICA RIO	128	300	428
9.	Andalucia	186	207	393
10.	Astilleros	325	134	459
11.	Atlantico	370	269	639
12.	AUXILIAR 1	276	961	1.237
13.	BELLAVISTA (ATLANTICO)		111	111
14.	BELLAVISTA (MAGDALENA)		252	252
15.	BOSQUE	206	189	395
16.	BOYACA SUR	85	573	658
17.	Buenavista	10	59	69
18.	Cable cero nueva barranquilla	567	803	1.370
19.	CARACOLI 2		0	0
20.	CARRIZAL	159	247	406
21.	CENTENARIO	114	89	203
22.	Centro 11	431	123	554
23.	CENTRO(ATLANTICO)	299	975	1.274
24.	CERVECERIA		34	34
25.	CHIQUEQUIRA	219	163	382
26.	CIENAGA CENTRO NUEVO		157	157
27.	CIENAGA NORTE NUEVO		186	186
28.	CIENAGA SUR NUEVO		260	260
29.	CIUDADELA	16	53	69
30.	CONCEPCION (ATLANTICO)	567	549	1.116
31.	Cordialidad	488	468	956
32.	CORDIALIDAD 10		134	134
33.	CORDIALIDAD 9		89	89
34.	Delicias	200	368	568
35.	EL PARQUE	76	122	198
36.	ESTADIO	501		501
37.	FERRY		598	598
38.	Florida	543	664	1.207



No.	NOMBRE CIRCUITO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
39.	GAIRA INDUSTRIAL		130	130
40.	GALAPA	227	517	744
41.	GAVIOTAS		282	282
42.	Golf	419	437	856
43.	Granadillo		313	313
44.	INDUSTRIAL NTE	221	642	863
45.	INDUSTRIAL SUR		425	425
46.	JARDIN (ATLANTICO)	1.078	1.078	2.156
47.	Juan Mina	528	961	1.489
48.	JUAN MINA 1	288	478	766
49.	JUAN MINA 2	107	103	210
50.	LA PAZ (ATLANTICO)	397	237	634
51.	LAS FLORES 7	501	990	1.491
52.	LAS MALVINAS	230	378	608
53.	LAS MORAS		16	16
54.	LN-5101	188	566	754
55.	LN-5122	75	149	224
56.	LN-529	40		40
57.	LN-575	142	210	352
58.	LOS ANDES	1.708	1.089	2.797
59.	LOS ROBLES	41	350	391
60.	Lucero	535	836	1.371
61.	MACARENA	276	723	999
62.	Magdalena	138	135	273
63.	MAGDALENA 4		228	228
64.	MAICAO 1	246		246
65.	MAICAO 2	164		164
66.	MAICAO 4	217		217
67.	MAICAO 5	207		207
68.	MAICAO 6	207		207
69.	MALAMBO 6	435	4	439
70.	MANAURE	154		154
71.	MANZANARES 7		98	98
72.	MANZANARES 8		166	166
73.	Mercedes	504	673	1.177
74.	MESOLANDIA	759	656	1.415
75.	Miramar	1.039	783	1.822
76.	Modelo	275	285	560
77.	Nogales	1.686	1.553	3.239
78.	Nueva Barranquilla 5	522	688	1.210
79.	Nueva Barranquilla 7	455	391	846
80.	Nueva Barranquilla 8	565	397	962
81.	Nueva Colombia	482	516	998
82.	NUEVA GRANADA (ATLANTICO)	545	1.090	1.635
83.	Oasis 12	12	10	22
84.	Olaya	939	868	1.807
85.	PASADENA		136	136
86.	PIMSA	130	109	239
87.	PORTAL DEL PRADO	262	365	627
88.	Porvenir	149	293	442
89.	Prado Norte	35	104	139

No.	NOMBRE CIRCUITO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
90.	Puerta de Oro 1	758	1.471	2.229
91.	Puerta de Oro 2	2.283	2.052	4.335
92.	Puerta de Oro 3	7.917	4.532	12.449
93.	Puerta de Oro 4	1.822	2.442	4.264
94.	Puerta de Oro 5	410	880	1.290
95.	PUMAREJO		291	291
96.	Rayón Norte	150	177	327
97.	RAYON RIO	210	563	773
98.	RIO 10	416	425	841
99.	RIO 11	226	719	945
100.	RIO 8	1.052	437	1.489
101.	RIO 9	45	199	244
102.	RIOHACHA 2	123		123
103.	RIOHACHA 3	151		151
104.	RIOHACHA 4	248		248
105.	RIOHACHA 5	136		136
106.	RIOHACHA 6	135		135
107.	RIOHACHA 7	40		40
108.	RIOHACHA 8	111		111
109.	Riomar 11	28	81	109
110.	Riomar 13	348	520	868
111.	RODADERO		209	209
112.	Rosario	381	709	1.090
113.	SABANAGRANDE 1	192	96	288
114.	SACO	2.452	2.934	5.386
115.	SALAMANCA		339	339
116.	SAN FELIPE (ATLANTICO)	216	179	395
117.	SAN FRANCISCO		104	104
118.	SAN FRANCISCO (ATLANTICO)	84	118	202
119.	San Isidro	472	316	788
120.	SAN MARTIN	187	500	687
121.	SAN ROQUE (ATLANTICO)	716	619	1.335
122.	SAN SALVADOR	172	222	394
123.	SANTA ANA (ATLANTICO)		416	416
124.	SANTA RITA		136	136
125.	SANTA VERONICA 1	2.862	3.217	6.079
126.	SANTA VERONICA 2	2.735	2.475	5.210
127.	SANTO DOMINGO		144	144
128.	Siape	528	516	1.044
129.	SIERRA	224	1.027	1.251
130.	Silencio 10	742	765	1.507
131.	Silencio 5	154	259	413
132.	SIMON BOLIVAR	117	302	419
133.	SOLYMAR	298	361	659
134.	SUR		115	115
135.	Suri Salcedo	415	368	783
136.	Tajamares	947	801	1.748
137.	TAMACA		150	150
138.	TERRANOVA	177	668	845
139.	TESORO		420	420



No.	NOMBRE CIRCUITO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
140.	Trinidad	137	119	256
141.	UNION 1	56	48	104
142.	UNION 6	79		79
143.	Universal	226	594	820
144.	Universidad	225	226	451
145.	URIBIA	75		75
146.	VEINTE DE JULIO 12		165	165

No.	NOMBRE CIRCUITO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
147.	VEINTE DE JULIO 13	123	76	199
148.	VEINTE DE JULIO 14	166	104	270
149.	VIA 40	54	224	278
150.	Villa Country	193	145	338
151.	ZONA FRANCA	300	252	552
Total general		58.460	70.202	128.662

Tomando como referencia la información reportada por AIR-E y mostrada en las tablas anteriores, la cantidad de acciones presentadas como avance para cada macro-actividad se resumen en la Tabla 14. La evaluación resultante del ejercicio de seguimiento realizado por la SSPD refleja las diferencias o falta de soportes remitidos por el prestador tal como se informa en los literales anteriores.

Tabla 14.
Relación de macroactividades – Porcentaje de Cumplimiento

MACROACTIVIDAD	AIR-E informe inicial	AIR-E información complementaria	Evaluación SSPD
PODA	91%	92%	91%
TERMOGRAFIA	85%	115%	35%
BALANCEO	83%	95%	95%
LAVADO	Sin datos	111%	109%
TOTAL META	Sin Información	103%	83%

En cuanto al nivel de inversiones, la empresa AIR-E informa que invirtió en cada macroactividad: i) \$ 4.297 MCOP en poda, ii) \$ 3.117 MCOP en lavado, iii) \$ 312 MCOP en termografías, y iv) \$ 242 MCOP en balanceo de circuitos.

En resumen, si bien esta Entidad reconoce que el prestador realizó esfuerzos durante este periodo con el fin de mejorar las condiciones de prestación del servicio a sus usuarios, sobre el cual reportó un nivel de avance del 103%, no es posible llegar al mismo valor según las evidencias soportadas por el prestador como se indicó previamente.

Tabla 15.
Estado de cumplimiento – Indicador de mantenimientos SDL

Meta	Evaluación	Resultado
70%	83%	CUMPLE

Igualmente, es preciso indicar que para el seguimiento al indicador se requiere que el prestador detalle los beneficios que a nivel de SAIDI y SAIFI espera obtener con los circuitos intervenidos al final de la programación de intervención, lo anterior a efectos de contar con información para los indicadores 1.3 y 1.5 del PGLP.

1.3 Mejora SAIDI por circuito

Acorde al PGLP, el seguimiento a este indicador parcial se efectuará semestralmente a partir de los circuitos intervenidos en los indicadores parciales anteriores y tan pronto culmine su intervención. Por lo tanto, para este periodo no aplica su evaluación.



1.4 Mejora SAIFI por circuito

Al igual que con el indicador 1.3, el seguimiento a este indicador parcial se efectuará semestralmente a partir de los circuitos intervenidos en los indicadores parciales anteriores y tan pronto culmine su intervención. Por lo tanto, para este periodo no aplica su evaluación.

1.5 Avisos de las interrupciones programadas de conformidad con la Resolución CREG 015 de 2018.

Mediante este indicador, la Superservicios busca hacer seguimiento a los avisos de interrupciones programadas que AIR-E deberá informar a sus usuarios de su mercado de su comercialización de acuerdo con el literal b del numeral 5.2.1 de la Resolución CREG 015 de 2018.

El cumplimiento del indicador se valida con el cumplimiento de dos actividades, cada una con un indicador definido para su seguimiento: i) cobertura en medios de comunicación masivos y, ii) notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales. A continuación, se presenta el detalle para cada actividad.

1.5.a. Cobertura en medios de comunicación masivos.

Para poder proceder con la evaluación de este indicador que tiene periodicidad trimestral, la empresa deberá remitir copia de los contratos con medios de comunicación y cobertura de estos, en el que se pueda evaluar detalladamente la forma como informará a cada municipio en donde presta sus servicios, el medio de comunicación que será utilizado en cada uno de ellos, con su respectivo soporte (contratos y/o evidencia de la información de las interrupciones programadas, perifoneo, volantes, anuncios parroquiales o cualquier otro medio idóneo que garanticen una mayor cobertura en el municipio).

Al respeto, el prestador presentó la relación de parte de los municipios de su mercado y los respetivos medios de comunicación a través de los cuales informaría a sus usuarios de las interrupciones programadas.

Tabla 16.
Medios de comunicación por municipio contratados para informar las interrupciones programadas.

DEPARTAMENTO	IMPACTO	CIUDAD	MEDIO	NOMBRE
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Prensa escrita	Diario La Libertad
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Radio Libertad
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Emisoras Abc
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Emisora Atlántico
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Radio Ya
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	La Voz Del Caribe
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Sistema Cardenal
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Radio Tropical
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Radio Vida Nueva
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Sistema Cardenal
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Voz De La Patria Celestial
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Sistema Cardenal
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	La Voz del Caribe



Atlántico	Departamental	Barranquilla	Radio	Voz De La Patria Celestial
Atlántico	Local	Campo De La Cruz	Radio	Dinamica st
Atlántico	Local	Galapa	Radio	Radio popular
Atlántico	Local	Malambo	Radio	Mokana st
Atlántico	Local	Soledad	Radio	Madrigal stereo
Atlántico	Local	Usiacuri	Radio	Cima stereo
Atlántico	Local	Juan de Acosta	Radio	Juan de Acosta Stereo
Atlántico	Local	Polonuevo	Radio	Ritmo Stereo
Atlántico	Local	Ponedera	Radio	Satelite Estereo
Atlántico	Local	Repelón	Radio	Repelón Stereo
Atlántico	Local	Sabanalarga	Radio	Emisora La Nueva
Atlántico	Local	Santo Tomás	Radio	Oriental Stereo
Atlántico	Local	Tubará	Radio	Universal Stereo
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	LaMetroNoticias.com
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	www.ruedalaeconomia.com
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	www.voces365.com
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	LaVibrante.com
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	solonoticias24.com
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	www.laotraverdad.info
Atlántico	Departamental	Barranquilla	Web	ExtraNoticias.com
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Prensa escrita	Hoy Diario del Magdalena
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Prensa escrita	El Informador
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Radio	Radio Magdalena
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Radio	Radio Magdalena
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Radio	Voces 89.4 F.M
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Radio	Emisora Bahia Linda
Magdalena	Local	Algarrobo	Radio	Algarrobo St
Magdalena	Local	Aracataca	Radio	Macondo St
Magdalena	Local	Chibolo	Radio	Impacto Stereo
Magdalena	Local	Concordia	Radio	Sensacion Radio
Magdalena	Local	El Plato	Radio	Maxi Radio
Magdalena	Local	Fundacion	Radio	Impacto Estereo
Magdalena	Local	Guacamayal	Radio	Sol Estereo
Magdalena	Local	Pijiño del Carmen	Radio	Lider Stereo
Magdalena	Local	Rio Frio	Radio	Fundación Comunitaria Canorama
Magdalena	Local	Ciénaga	Radio	Innovación Stereo
Magdalena	Local	Pivijay	Radio	Rumba Vallenata
Magdalena	Local	Salamina	Radio	Satelite Estereo
Magdalena	Local	Santa Marta	Radio	Voces Informativo
Magdalena	Local	Sitio Nuevo	Radio	SitionuevoSstereo
Magdalena	Local	Tenerife	Radio	Fiesta Estereo
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	Elvocerodelaprovincia.com
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	PasionporSantaMarta.com
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	SantaMartaAIDia.co
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	El Fuede de Ciénaga (Facebook)
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	LaGacetaCienagaOnline.com
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	OpinionCaribe.com
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	Seguimiento.co
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	EIRotativoCaribe.com
Magdalena	Departamental	Santa Marta	Web	PrensaEstrategica.co
La Guajira	Departamental	Riohacha	Prensa escrita	DIARIO DEL NORTE
La Guajira	Departamental	Riohacha	Radio	Cardenal Estéreo



La Guajira	Departamental	Riohacha	Radio	Frontera Estéreo
La Guajira	Departamental	Riohacha	Radio	Majayura Estéreo
La Guajira	Departamental	Riohacha	Radio	Uniguajira Estéreo
La Guajira	Local	Albania	Radio	Beraka Stereo
La Guajira	Local	Barrancas	Radio	Fiesta Stereo
La Guajira	Local	Dibulla	Radio	Dibulla St
La Guajira	Local	Distraccion	Radio	La voz del Rancheria
La Guajira	Local	Hatonuevo	Radio	Primera Stereo
La Guajira	Local	Riohacha	Radio	Guajira St
La Guajira	Local	San Juan del Cesar	Radio	Radio Impacto Popular
La Guajira	Local	Uribia	Radio	Majayut Estereo
La Guajira	Departamental	Riohacha	Web	Laguajirahoy.com
La Guajira	Departamental	Riohacha	Web	GuajiraGrafica.net
La Guajira	Departamental	Riohacha	Web	Genteculturapueblo.blogspot.com
La Guajira	Departamental	Riohacha	Web	Guajira News (Facebook y periódico pdf)

Revisada la anterior información y los soportes se encuentra que:

- Solo se relacionan 36 municipios de los 67 que componen su mercado en los 3 departamentos.
- Se relacionan un total de 76 medios de comunicación diferentes (radio, prensa escrita, páginas web), de los cuales, aproximadamente el 23% corresponden a medios de la ciudad de Barranquilla, el 20% a medios asociados a la ciudad de Santa Marta, y 8% a medios de la ciudad de Riohacha.
- Se remitieron soportes en los que exponen la utilización de algunos medios de comunicación masiva para información de sus usuarios, entre los que se encuentran:
 - a. El Periódico El Informador – Para el departamento del Magdalena
 - b. El Diario del Norte – Para el departamento de La Guajira.
 - c. El Diario la Libertad - Para el departamento de Atlántico.
 - d. El Diario del Magdalena - Para el departamento del Magdalena
- Se complementó la información por parte del prestador remitida en el informe inicial, en la cual se entregó la relación de las interrupciones programadas con afectación a la demanda con lo cual se puede hacer la comparación en cuanto al cubrimiento de los medios.

Verificada la información y el cubrimiento de los mismos se puede dar por cumplido el indicador, sin embargo, se recomienda al prestador aumentar la cobertura y remitir copia de los avisos efectivamente realizados en los medios como radio.

Tabla 17.
Estado de cumplimiento – Cobertura en medios de comunicación masivos

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	100%	CUMPLE

1.5.b. Notificación a través de mensajes de texto y/o correo electrónico y/o cartas a los usuarios industriales.

En el seguimiento a este indicador, AIR-E debe informar la cantidad de usuarios industriales notificados de los eventos programados durante el trimestre a través de los medios previstos en la regulación, esto es mensajes de texto, correo electrónico o cartas a los usuarios industriales.

Como parte del proceso de validación de este indicador, la DTGE escogió una muestra de 93 usuarios de un total de 2.078 usuarios³ que se vieron afectados con eventos programados durante el trimestre en evaluación. Para esta muestra se procedió a verificar si se enviaron oportunamente las comunicaciones a los afectados antes del corte correspondiente, encontrando que el prestador informó de los cortes programados.

Con lo anterior, y revisando las demás evidencias presentadas en el informe, se considera que se ha cumplido con la meta del indicador.

Tabla 18.
Estado de cumplimiento – Notificación interrupciones a usuarios industriales

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	100%	CUMPLE

1.6 Indicadores de calidad individual.

Este objetivo se compone de dos indicadores parciales cuyo objeto consiste en realizar seguimiento a la mejora en la calidad individual de conformidad con lo previsto en la Resolución CREG 015 de 2018. Tales indicadores asociados al DIU y FIU son:

1.6.a. Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual DIU

1.6.b. Mejora en el desempeño del indicador de calidad individual FIU

El seguimiento a estos indicadores se hará de forma semestral, e iniciará al año siguiente de finalizada la intervención de los circuitos escogidos en los indicadores 1.1 y 1.2. Por lo tanto, para este periodo no aplica su seguimiento.

2. Confiabilidad en el STR

Este objetivo cuenta con dos indicadores parciales cuyo objeto consiste en realizar seguimiento a las inversiones y mantenimientos programados para mejorar la continuidad y confiabilidad del Sistema de Transmisión Regional de la empresa.

2.1 Ejecución de inversiones orientadas a la calidad del servicio en el STR aprobadas en el plan de inversión.

Para este indicador, y conforme se indicó al comienzo del capítulo III, este es uno de los seguimientos sujeto a la aprobación de los cargos del prestador por parte de la CREG, lo

³ La muestra se toma de tamaño que permite un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10%.



cual al cierre del primer trimestre no se materializó. En este sentido, el avance del indicador durante el primer trimestre se realizará una vez se cumpla dicha condición y entre tanto su resultado se mantiene como pendiente.

Tabla 19.
Estado de cumplimiento – Indicador de Inversiones STR

Meta	Evaluación	Resultado
90%	NA	PENDIENTE

En todo caso, esta Superintendencia realizó seguimiento a las inversiones que el prestador debe realizar en su mercado; es así como en visita realizada los días 22 al 24 de marzo del año en curso, la Superintendencia encontró que el prestador se encontraba desarrollando obras en las subestaciones Unión y Norte, así como en líneas asociadas a estas a nivel del SDL y STR.

Imagen 2.
Obras de inversión en la Subestación Unión en la ciudad de Barranquilla



Imagen 3.
Obras de inversión – Construcción nueva Subestación Norte



En la visita realizada por la Superservicios, el prestador informó a nivel global las inversiones en ejecución y las planeadas para el año 2021 en el STR; sin embargo, a la fecha no se cuenta con el listado de las actividades en ejecución para dichos proyectos ni del monto específico de dichos proyectos.

De otra parte, considerando la información del Plan de Inversiones que fue presentado para aprobación ante la CREG, a continuación, se muestra el monto de las inversiones por categoría de activo que se plantea desarrollar durante el año 2021 en el nivel de tensión 4 (STR).

Tabla 20.
Inversiones en el STR para el 2021 por departamento

CATEGORÍA DE ACTIVO	DEPARTAMENTO			
	ATLANTICO	LA GUAJIRA	MAGDALENA	TOTAL
Transformadores de potencia	\$ 3.097.627.000	\$ 1.215.645.000	\$ 2.407.244.000	\$ 6.720.516.000
Compensación reactiva	\$ 3.139.200.000			\$ 3.139.200.000
Bahías y celdas	\$ 40.757.134.000	\$ 12.716.977.000	\$ 22.056.413.000	\$ 75.530.524.000
Equipos de control y comunicaciones	\$ 4.823.500.000	\$ 2.539.276.000	\$ 4.320.383.000	\$ 11.683.159.000
Equipos de subestación	\$ 325.382.000	\$ 361.556.000	\$ 730.474.000	\$ 1.417.412.000
Otros activos subestación	\$ 10.210.669.000	\$ 3.852.380.000	\$ 5.793.627.000	\$ 19.856.676.000
Líneas subterráneas	\$ 2.946.305.000		\$ 786.462.000	\$ 3.732.767.000
Equipos de línea	\$ 55.780.000	\$ 21.135.000	\$ 36.375.000	\$ 113.290.000
Centro de control	\$ 7.376.351.000	\$ 2.950.404.000	\$ 5.040.405.000	\$ 15.367.160.000
TOTAL	\$ 72.731.948.000	\$ 23.657.373.000	\$ 41.171.383.000	\$ 137.560.704.000

De lo anterior se encuentra que:

- i. El monto de las inversiones a nivel del STR representa un porcentaje aproximado del 68%, de las inversiones que tiene presupuestadas para ejecutar a todo el sistema.

- ii. Aproximadamente el 53% de las inversiones se ejecutarían en el departamento del Atlántico, seguido por Magdalena con un porcentaje aproximado del 30%, y un 17% en el departamento de la Guajira.
- iii. Aproximadamente el 80% de las inversiones en el STR corresponde a trabajos en subestaciones.

Con lo anterior se puede observar que el prestador durante el trimestre ha mostrado gestión para realizar las inversiones necesarias en su mercado.

2.2 Cumplimiento del programa de mantenimientos por activo.

En lo que respecta a mejorar la calidad del servicio a nivel del Sistema de Transmisión Regional – STR, la empresa AIR-E, además de efectuar actividades de inversión sobre las redes de nivel de tensión 4, como las indicadas en el numeral anterior, también debe desarrollar actividades de mantenimiento que le permitan garantizar que aquellos activos que están en operación continúen funcionando de acuerdo con los parámetros de calidad, establecidos por la regulación. Este plan de mantenimientos el prestador debe presentarlo de manera semestral de manera que se pueda hacer el seguimiento a su cumplimiento.

Para tales efectos, el prestador presentó el plan semestral de mantenimientos, el cual para el trimestre en evaluación consideró la ejecución de actividades de mantenimiento sobre un total de 40 activos de su sistema:

Tabla 21.
Activos programados para tareas de mantenimiento en el primer trimestre

Departamento	Activo
ATLANTICO	BARANOA - MALAMBO 1 110 kV
	BL1 EL RIO A OASIS 110 kV
	BL1 EL RIO A TEBSA 110 kV
	BL1 LAS FLORES A TERMOFLORES I 110 kV
	BL1 OASIS A CENTRO (BARRANQUILLA) 110 kV
	BL1 OASIS A EL RIO 110 kV
	BL1 OASIS A SILENCIO 110 kV
	BL1 OASIS A TERMOFLORES I 110 kV
	BL1 UNION (ATLANTICO) A TEBSA 110 kV
	BL1 VEINTE DE JULIO A TEBSA 110 kV
	CARACOLI - MALAMBO 2
	CARACOLI - SILENCIO 1 110 kV
	CARACOLI - SILENCIO 2 110 kV
	CARACOLI - TCARACOLI 1 110 kV
	CENTRO (BARRANQUILLA) - OASIS 1 110 kV
	CENTRO (BARRANQUILLA) - SILENCIO 1 110 kV
	CORDIALIDAD - TCARACOLI 1 110 kV
	CORDIALIDAD - TEBSA 1 110 kV
	EL RIO - OASIS 1 110 kV
	JUAN MINA - NUEVA BARRANQUILLA 1 110 kV
LAS FLORES - TERMOFLORES I 1 110 kV	
OASIS - SILENCIO 1 110 kV	
SABANALARGA - BARANOA 1 110 kV	

	TEBSA - EL RIO 1 110 kV
	TEBSA - UNION (ATLANTICO) 1 110 kV
	TEBSA - VEINTE DE JULIO 1 110 kV
	TEBSA 1 100 MVA 220/110/13.8 KV
	TEBSA- VEINTE DE JULIO 2 110
	TERMOFLORES I - OASIS 1 110 kV
	TERMOFLORES II 2 150 MVA 220/110/13.8 KV
LA GUAJIRA	CUESTECITAS - MAICAO 1 110 kV
	CUESTECITAS - RIOHACHA 1 110 kV
MAGDALENA	BL1 RIO CORDOBA A CIENAGA 110 kV
	FUNDACION - RIO CORDOBA 1 110 kV
	GAIRA - SANTA MARTA 1 110 kV
	GAIRA - TPUERTO NUEVO 1 110 kV
	LIBERTADOR - SANTA MARTA 1 110 kV
	MANZANARES (MAGDALENA) - SANTA MARTA 1 110 kV
	RIO CORDOBA - CIENAGA 1 110 kV
	RIO CORDOBA - TPUERTO NUEVO 1 110 kV

Las acciones de mantenimientos planteadas para estos circuitos se agrupan en tres bloques de activos: i) bahías de línea, ii) líneas y, iii) transformadores de potencia.

Del análisis de la información de mantenimiento programada se observa lo siguiente:

- El 95% de las acciones que se proyectaron para ser ejecutadas se enfocaron al grupo de las redes de transporte (líneas), seguido por el bloque de bahías de línea, y por último al bloque de activos de transformadores de potencia.
- El 75% de los mantenimientos programados es sobre activos localizados en el departamento del Atlántico, 20% en el departamento del Magdalena y el resto en el departamento de la Guajira (5%).
- La relación de acciones programadas y ejecutadas para los activos enlistados por departamento se presenta en la Tabla 22, Tabla 23 y Tabla 24:

Tabla 22.
Actividades de Mantenimiento ejecutadas en Atlántico

Detalle de Actividad	EJECUTADO		Total Acciones
	NO	SI	
INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA	4	21	25
INSPECCION EXHAUSTIVA TRAF0 DE POTENCIA: SUSTITUCION SILICAGEL Y MANTENIMIENTO DE VENTILADORES	-	2	2
INSPECCION OCULAR EXHAUSTIVA DE LINEA	-	5	5
LAVADO DE AISLADORES	22	101	123
LAVADO DE MODULOS DE SSEE	5	7	12
MANTENIMIENTO BAHIAS	4	5	9
PODA Y TROCHA	2	69	71
PRUEBAS PREDICTIVAS DE COMPONENTES DE LA BAHIA O CELDA	2	-	2
REPOSICION DE AISLAMIENTO HERRAJERIA Y O ESTRUCTURAS	3	1	4
REVISION MEDICION Y DIAGNOSTICO DE LOS SPT DE LINEA	-	4	4
TOTAL GENERAL	42	215	257



Tabla 23.
Actividades de Mantenimiento ejecutadas en La Guajira

Detalle de Actividad	EJECUTADO		Total Acciones
	NO	SI	
INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA			
INSPECCION EXHAUSTIVA TRAF0 DE POTENCIA: SUSTITUCION SILICAGEL Y MANTENIMIENTO DE VENTILADORES			
INSPECCION OCULAR EXHAUSTIVA DE LINEA		61	61
LAVADO DE AISLADORES			
LAVADO DE MODULOS DE SSEE			
MANTENIMIENTO BAHIAS			
PODA Y TROCHA		61	61
PRUEBAS PREDICTIVAS DE COMPONENTES DE LA BAHIA O CELDA			
REPOSICION DE AISLAMIENTO HERRAJERIA Y O ESTRUCTURAS		1	1
REVISION MEDICION Y DIAGNOSTICO DE LOS SPT DE LINEA	1	22	23
TOTAL GENERAL	1	145	146

Tabla 24.
Actividades de Mantenimiento ejecutadas en Magdalena

Detalle de Actividad	EJECUTADO		Total Acciones
	NO	SI	
INSPECCION AEREA TERMOGRAFICA DE LINEA			
INSPECCION EXHAUSTIVA TRAF0 DE POTENCIA: SUSTITUCION SILICAGEL Y MANTENIMIENTO DE VENTILADORES			
INSPECCION OCULAR EXHAUSTIVA DE LINEA	1	59	60
LAVADO DE AISLADORES			
LAVADO DE MODULOS DE SSEE			
MANTENIMIENTO BAHIAS		1	1
PODA Y TROCHA		61	61
PRUEBAS PREDICTIVAS DE COMPONENTES DE LA BAHIA O CELDA			
REPOSICION DE AISLAMIENTO HERRAJERIA Y O ESTRUCTURAS		1	1
REVISION MEDICION Y DIAGNOSTICO DE LOS SPT DE LINEA		7	7
TOTAL GENERAL	1	129	130

Realizado el análisis sobre la información presentada por AIR-E se observa lo siguiente:

- De las 533 actividades programadas para el primer trimestre, informa que ejecutó un 91% de las mismas, de donde es importante resaltar que, para los departamentos de La Guajira y Magdalena, se alcanzó a un nivel de ejecución de obras del 99%.
- La empresa expone que invirtió un total de 929 millones en las tareas de mantenimiento ejecutadas.
- De conformidad con los soportes remitidos como alcance al informe inicial enviado por el prestador, al contrastar las consignaciones codificadas para cada uno de los mantenimientos realizados en el STR con los mismos números de consignaciones registradas en XM por el prestador se encuentra que no coincide para la totalidad de las actividades de mantenimiento. En este caso solo 144 de las consignaciones corresponden con las ejecutadas según la base de sistema de consignaciones de XM, el resto fueron reprogramadas, canceladas o no se encuentran registradas.

- Tampoco se presentó información de los beneficios que se tendrían en el sistema eléctrico con dichos proyectos a partir de las acciones programadas.

Por lo tanto, si bien esta Entidad reconoce que el prestador enfocó esfuerzos durante este periodo, con el fin de mejorar las condiciones de prestación del servicio a sus usuarios, sobre el cual reportó un nivel promedio de avance para el trimestre del 130%, no fue posible determinar el mismo nivel de cumplimiento, ya que como se indicó la información no coincide con la reportada en XM; de los soportes se pudieron verificar solo 144 consignaciones de las 533 informadas por el prestador, por lo que el cumplimiento es solo del 27%.

Tabla 25.
Estado de cumplimiento – Indicador de mantenimientos STR

Meta	Evaluación	Resultado
70%	27%	INCUMPLE

3. Calidad de la Potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2

El propósito del indicador parcial definido para este objetivo es realizar seguimiento a las inversiones del prestador que se orientan a mejorar los parámetros de calidad de la potencia (CPE). Lo anterior, teniendo en cuenta que en históricamente en el mercado se presentan restricciones operativas por sobrecargas en diferentes activos entre los que encuentran: Líneas, circuitos y transformadores de potencia, que conllevan a perfiles de tensión bajos, es decir por fuera de la regulación. El indicador es de evaluación trimestral y su evaluación se presenta a continuación:

3.1 Ejecución de inversiones aprobadas en el plan de inversión orientadas a la calidad de la potencia en los activos de nivel de tensión 4, 3 y 2.

Tal como se indicó al comienzo del capítulo III, este es uno de los indicadores sujeto a la aprobación de los cargos del prestador por parte de la CREG, lo cual al cierre del primer trimestre no se materializó. En este sentido, el avance del indicador durante el primer trimestre se realizará una vez se cumpla dicha condición y entre tanto su resultado se mantiene como pendiente.

Tabla 26.
Estado de cumplimiento – Inversiones enfocados a mejorar la CPE

Meta	Evaluación	Resultado
70%	NA%	PENDIENTE

Sin embargo, tomando como referencia el Plan de Inversiones presentado a la CREG e informado a esta Superintendencia, se pudo encontrar que el mismo contiene dos proyectos para el año 2021 cuya categoría, según clasificación del capítulo 14 de la resolución CREG 015 de 2018 (categoría 2 - Compensación reactiva), lo enmarca directamente dentro del campo de acción de este objetivo, y son:



- Compensación subestación Silencio – Nivel de tensión de 13.8kV – Potencia: 2x 4.8 MVAR
- Compensación subestación Unión – Nivel de tensión de 13.8kV – Potencia: 9 MVAR

Dentro lo que es necesario indicar, que existen posiblemente otros proyectos dentro del Plan de Inversiones que servirán para dar cumplimiento a este objetivo, pero de los cuales solo se podrá conocer en detalle cuando sea aprobado el citado Plan, y esta Superintendencia defina junto al prestador los circuitos para realizar el seguimiento.

4. Pérdidas

El seguimiento de los indicadores parciales de pérdidas de energía se realiza con el fin de verificar el cumplimiento de la estrategia definida por prestador para cumplir con el plan de reducción de pérdidas de energía, lo anterior se hace necesario debido a que AIR-E opera un mercado de comercialización con altos niveles de pérdidas de energía y la demanda de la costa caribe se encuentra aumentando por encima del promedio nacional.

Para cada uno de los 8 indicadores que componen este indicador (4.1, 4.2, 4.3, 4.4., 4.5, 4.6, 4.7, 4.8), el proceso de seguimiento y validación de estos se efectuó a partir de:

- El Cronograma de proyectos que componen cada indicador.
- El material suministrado como evidencia por la empresa acerca de los trabajos.
- Las inspecciones realizadas en campo por parte del personal de la Superintendencia durante la visita efectuada al prestador del día 22 al 24 de marzo de 2021.

Frente al seguimiento para los indicadores 4.2 al 4.8, se recuerda lo indicado al inicio de la sección en relación con la condición de contar con cargos aprobados por parte de la CREG para hacer el respetivo seguimiento.

4.1 Ejecución de Inversiones orientadas a recuperación de pérdidas del CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18

AIR-E viene desarrollando desde finales del año 2020 catorce (14) proyectos para la reducción de las pérdidas de energía con recursos autorizados mediante los CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18; estos proyectos llamados de aseguramiento de red consisten en modernizar la red de baja y media tensión con el fin de dificultar el acceso a usuarios inescrupulosos a la misma. El listado de proyectos y sus respectivas metas acumuladas se muestra a continuación:

Tabla 27.
Proyectos de Pérdidas desarrollados con recursos CONPES
Metas año 2021

Proyecto	Presupuesto	1 Trim	2 Trim	3 Trim	4 Trim
Cevillar	\$3,396,247,710	44%	78%	94%	100%
Ciudadela 20 de julio	\$8,624,401,169	53%	64%	82%	98%
El Concord	\$13,033,316,495	56%	88%	99%	100%
La Sierra	\$2,886,970,909	65%	84%	99%	100%



La Victoria	\$5,715,425,245	68%	74%	89%	99%
Aseguramiento de red - Atlántico Nte F2	\$24,614,599,878	50%	77%	91%	99%
Aseguramiento de red - Atlántico Nte F3	\$14,337,382,800	43%	71%	87%	99%
Aseguramiento de red - Atlántico Nte F4	\$20,889,053,102	35%	55%	77%	91%
Aseguramiento de red - Atlántico Nte F5	\$23,832,875,064	34%	53%	74%	88%
Aseguramiento de red - Atlántico Nte F6	\$33,255,210,354	35%	53%	75%	90%
Aseguramiento de red - Magdalena F1	\$14,226,801,606	54%	78%	91%	99%
Aseguramiento de red - Magdalena F2	\$17,237,565,146	48%	71%	88%	99%
Aseguramiento de red - Magdalena F3	\$14,574,541,875	42%	71%	87%	97%
Aseguramiento de red - Magdalena F4	\$14,067,129,202	42%	71%	87%	99%
TOTAL	\$210,691,520,555	44%	67%	84.33%	95.45%

Como se puede observar, los proyectos están desarrollándose en los departamentos de Atlántico y Magdalena, y según el cronograma planeado se proyectó llegar a cumplir la meta del 44% de avance durante este periodo de evaluación. En el informe, el prestador indicó el siguiente nivel de ejecución para el primer trimestre de 2021:

Tabla 28.

Nivel de avance 1 trimestre de los proyectos desarrollados con recursos CONPES

Proyecto	Planeado	Ejecutado	Cumplimiento
CEVILLAR	44%	43%	97%
CIUDADELA 20 DE JULIO	53%	51%	96%
EL CONCORD	56%	53%	95%
LA SIERRA	65%	63%	98%
LA VICTORIA	68%	62%	91%
ASEGURAMIENTO DE RED - ATLÁNTICO NTE F2	50%	47%	94%
ASEGURAMIENTO DE RED - ATLÁNTICO NTE F3	43%	35%	82%
ASEGURAMIENTO DE RED - ATLÁNTICO NTE F4	35%	30%	84%
ASEGURAMIENTO DE RED - ATLÁNTICO NTE F5	34%	29%	86%
ASEGURAMIENTO DE RED - ATLÁNTICO NTE F6	35%	29%	84%
ASEGURAMIENTO DE RED - MAGDALENA F1	54%	50%	92%
ASEGURAMIENTO DE RED - MAGDALENA F2	48%	43%	88%
ASEGURAMIENTO DE RED - MAGDALENA F3	42%	35%	81%
ASEGURAMIENTO DE RED - MAGDALENA F4	42%	34%	81%
TOTAL	44%	39%	88.2%

Igualmente, dentro del proceso de seguimiento realizado por la Superservicios vale la pena indicar que:

- i. Dentro de los proyectos visitados por personal de la Superintendencia durante el mes de marzo del año 2021, se encuentran algunos de este grupo de proyectos.
- ii. En los sectores visitados se pudo validar que el prestador, si bien avanza con sus proyectos de normalización de redes enfocados a recuperación de pérdidas no técnicas mediante el plan de implementación de sistemas de medición avanzada inteligente, mejor conocida como AMI; la misma, ha presentado grandes dificultades en dicho proceso, pues son pocas las comunidades donde se han podido finalizar por rechazo de los usuarios a la instalación de dichos medidores.



Imagen 4.
Obras de inversión – Normalización de redes en la ciudad de Barranquilla –
Instalación medida AMI





Imagen 5.

Obras de inversión – Normalización de redes en el municipio de Malambo – Sector El Concorde Instalación medida AMI



De lo anterior se observa que la SSPD en la visita realizada al prestador verificó en campo el desarrollo de este tipo de actividades.

De otra parte, en reuniones sostenidas con el prestador se identificó la necesidad de definir por la SSPD una muestra representativa a través de un muestreo aleatorio simple, sobre la cual se presentará el detalle de las evidencias que permitan detallar la información para facilitar el seguimiento y verificación del cumplimiento; lo anterior dado el volumen de los soportes requeridos.

Aclarado lo anterior, se considera que para el trimestre de evaluación el prestador logró un avance del 38,7% del valor acumulado lo cual representa un 88.2% de la meta planeada para el trimestre.

A continuación, se muestra la curva S de este objetivo y el resultado del seguimiento al indicador, donde se observa que la ejecución se encuentra dentro de lo programado:

Gráfica 1.
Curva S – Balance inversiones proyectos pérdidas con recursos CONPES

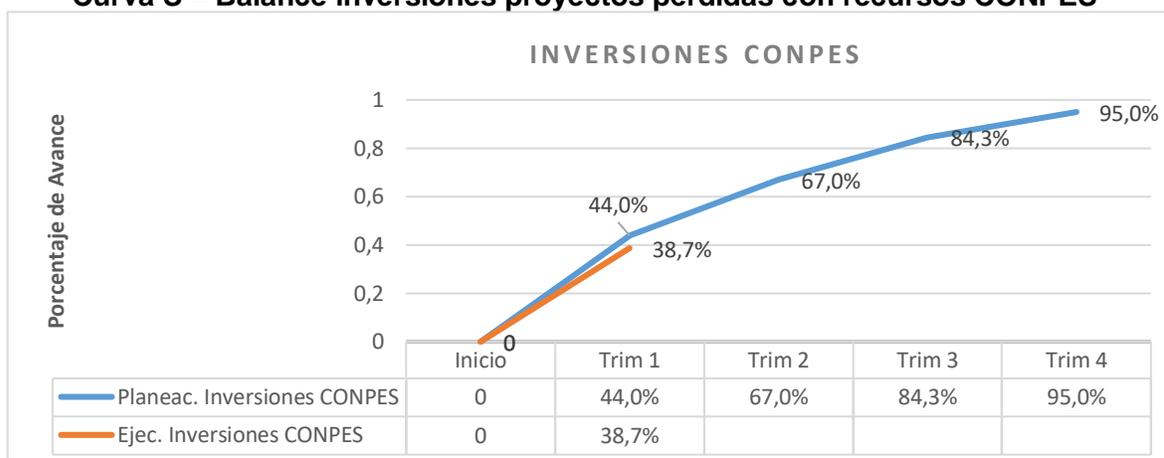


Tabla 29.
Estado de cumplimiento – Inversiones CONPES

Meta	Evaluación	Resultado
70%	88.23%	CUMPLE

4.2 Ejecución de proyectos de instalación de medida centralizada en los grandes consumidores incluidos en el plan de reducción de pérdidas

Como se indicó al comienzo del capítulo III, este es uno de los indicadores sujeto a la aprobación de los cargos del prestador por parte de la CREG, lo cual al cierre del primer trimestre no se materializó y para este trimestre el prestador no suministro información de avance del mismo. En este sentido, el avance del indicador durante el primer trimestre se realizará una vez se cumpla dicha condición y entre tanto su resultado se mantiene como pendiente.

Tabla 30.
Estado de cumplimiento – Instalación Macromedida a grandes clientes

Meta	Evaluación	Resultado
70%	%	PENDIENTE

4.3 Ejecución de proyectos de aseguramiento de red incluidos en el plan de reducción de inversiones.

Como se indicó al comienzo del capítulo III, este es uno de los indicadores sujeto a la aprobación de los cargos del prestador por parte de la CREG, lo cual al cierre del primer trimestre no se materializó. En este sentido, el avance del indicador durante el primer trimestre se realizará una vez se cumpla dicha condición y entre tanto su resultado se mantiene como pendiente.

Tabla 31.
Estado de cumplimiento – Instalación Macromedida a grandes clientes

Meta	Evaluación	Resultado
70%	%	PENDIENTE

Sin embargo, considerando los proyectos que hacen parte del plan de inversiones presentado a la Comisión de Regulación el prestador informó a esta Superintendencia alrededor de 89 proyectos que en conjunto tienen un valor estimado de 65 mil millones de pesos. En este grupo, el prestador presentó como parte del informe de cumplimiento un listado de proyectos sobre los que desarrolló diferentes actividades durante el primer trimestre de 2021, indicados en la siguiente tabla.

Tabla 32.
Proyectos de aseguramiento de red propuestos en el plan de pérdidas

Proyecto	Municipio	Presupuesto	Planeado	Ejecutado
LAS NIEVES	BARRANQUILLA	\$3,011,893,701	-	50%
REBOLO	BARRANQUILLA	\$1,148,549,153	-	45%
SIMON BOLIVAR	BARRANQUILLA	\$5,505,426,327	-	10%
EL CENTRO	MAICAO	\$2,167,342,307	-	17%
ACUEDUCTO	RIOHACHA	\$589,067,556	-	30%
CALANCALA	RIOHACHA	\$666,576,445	-	15%
SABANALARGA ZONA CENTRO	SABANALARGA	\$430,854,578	-	30%
11 DE NOVIEMBRE	SANTA MARTA	\$2,755,492,391	-	75%
GAIRA	SANTA MARTA	\$1,236,807,649	-	30%
MANZANARES	SANTA MARTA	\$1,513,753,947	-	50%
HIPODROMO	SOLEDAD	\$1,004,178,449	-	30%
LAS MORAS	SOLEDAD	\$1,122,883,250	-	40%
TOTAL		\$21,152,825,754	9%	11%

Si bien al corte del informe no se hace seguimiento a estos proyectos por las razones expuestas, lo indicado por el prestador brinda información sobre la gestión que viene realizando. En todo caso, se reitera al prestador que, con la aprobación de cargos, se requerirá complementar la anterior información con la remisión de soportes y el cronograma de planeación para verificar el nivel de ejecución.

4.4 Ejecución de proyectos de instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida incluidos en el plan de reducción de pérdidas

A través de este indicador se realiza seguimiento a los proyectos enfocados en mejorar la medición de energía en los usuarios del mercado de AIR-E con programas de instalación de medidores a un segmento de usuarios que no posee medida por diversas razones, así como el aseguramiento de la medida que, consiste en realizar inversiones en medida centralizada o en la instalación de medidores con mayor tecnología que permitan minimizar la probabilidad de que se puedan manipular los equipos de medida.

Se reitera, que este es uno de los indicadores sujeto a la aprobación de los cargos del agente por parte de la CREG, lo cual al cierre del primer trimestre no se materializó por lo anterior el avance del indicador durante el primer trimestre se realizará una vez se cumpla dicha condición.

No obstante lo indicado en el párrafo anterior, el prestador informó que logró realizar 3.836 acciones relacionadas con el plan de trabajo de este indicador para el primer trimestre de 2021, información que requiere la remisión de soportes que permitan evidenciar su ejecución, por lo cual en cuanto se cuente con el plan de pérdidas aprobado por la CREG se requerirá de dicha información para el seguimiento respectivo.

Tabla 33.
Estado de cumplimiento – Instalación de medición para usuarios sin medidor y aseguramiento de la medida

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	N.A.	PENDIENTE

4.5 Ejecución de campañas de normalización para clientes masivos (3,4,5 y 6, comercial, industrial regulados) incluidas en el plan de reducción de pérdidas

Como se indicó al comienzo del capítulo III, este es uno de los indicadores sujeto a la aprobación de los cargos del prestador por parte de la CREG, lo cual al cierre del primer trimestre no se materializó. En este sentido, el avance del indicador durante el primer trimestre se realizará una vez se cumpla dicha condición y entre tanto su resultado se mantiene como pendiente.

Tabla 34.
Estado de cumplimiento – Campañas de normalización a Clientes Masivos

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	%	PENDIENTE

4.6 Ejecución de proyectos de instalación de macromedición incluidas en el plan de reducción de inversiones

Este indicador pretende realizar seguimiento a las acciones del prestador orientadas a la instalación de medidores en subestaciones, puntos de transferencia de circuitos, en zonas especiales y la actualización de este tipo de medidores que se encuentren instalados y lo requieran. Todo esto con el fin de poder tener mayor supervisión de los flujos de energía en la red para poder lograr focalizar y sectorizar las zonas con mayores pérdidas de energía.

Como se indicó al comienzo del capítulo III, este es uno de los indicadores sujeto a la aprobación de los cargos del prestador por parte de la CREG, lo cual al cierre del primer trimestre no se materializó. En este sentido, el avance del indicador durante el primer trimestre se realizará una vez se cumpla dicha condición y entre tanto su resultado se mantiene como pendiente.

No obstante lo indicado en el párrafo anterior, el prestador informó que logró realizar 1.016 acciones relacionadas con el plan de trabajo de este indicador para el primer trimestre de 2021, información que requiere la remisión de soportes que permitan evidenciar su



ejecución, por lo cual en cuanto se cuente con el plan de pérdidas aprobado por la CREG se requerirá de dicha información para el seguimiento respectivo.

Tabla 35.

Estado de cumplimiento - Instalación de Macromedidores

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	%	PENDIENTE

4.7 Ejecución de inversión en gestión social incluida en el plan de reducción de pérdidas

Como se indicó al comienzo del capítulo III, este es uno de los indicadores sujeto a la aprobación de los cargos del prestador por parte de la CREG, lo cual al cierre del primer trimestre no se materializó y para este trimestre el prestador no suministro información de avance del mismo. En este sentido, el avance del indicador durante el primer trimestre se realizará una vez se cumpla dicha condición y entre tanto su resultado se mantiene como pendiente.

Tabla 36.

Estado de cumplimiento – Gestión Social PP

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	%	PENDIENTE

4.8 Ejecución de proyectos de normalización de la medición (totalizadores) en barrios subnormales

Este indicador realiza seguimiento a las acciones para normalizar la medición de los sistemas de medida de los barrios subnormales, con el fin de garantizar el oportuno registro, y correcta facturación del consumo de energía a los usuarios de estos sectores, así como un control detallado de los flujos de energía, y las posibles pérdidas que allí se puedan generar.

Como se indicó al comienzo del capítulo III, este es uno de los indicadores sujeto a la aprobación de los cargos del prestador por parte de la CREG, lo cual al cierre del primer trimestre no se materializó. En este sentido, el avance del indicador durante el primer trimestre se realizará una vez se cumpla dicha condición y entre tanto su resultado se mantiene como pendiente.

No obstante lo indicado en el párrafo anterior, AIR-E indica que logró realizar la instalación de 242 medidores en barrios subnormales durante el trimestre de evaluación, información que requiere la remisión de soportes que permitan evidenciar su ejecución, por lo cual en cuanto se cuente con el plan de pérdidas aprobado por la CREG se requerirá de dicha información para el seguimiento respectivo.

Tabla 37.

Estado de cumplimiento – Instalación de Totalizadores

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	%	PENDIENTE

5. Riesgo Eléctrico

Este objetivo cuenta con un único indicador parcial, cuya finalidad es realizar seguimiento a la implementación de un plan de riesgo eléctrico orientado a la reducción de los accidentes de origen eléctrico, tanto para los funcionarios y colaboradores de la compañía como para los usuarios del servicio de energía. La evaluación del objetivo se presenta a continuación:

5.1 Construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE)

En este periodo de evaluación, AIR-E entregó el documento del plan para la Reducción de Accidentes de Origen Eléctricos, el cual cuenta con cuatro líneas de trabajo las cuales se indican a continuación y su avance será considerado para determinar el nivel de cumplimiento del indicador.

5.1.1. Reposición de conductor ACSR y Aluminio:

El prestador identificó que el conductor ACSR instalado hace menos de quince años no soportó el ambiente agresivo de las zonas cercanas al mar, especialmente en la ciudad de Barranquilla. Según sus análisis, es tal la situación que, la causa principal de las interrupciones del servicio es “línea primaria rota”. Esta condición no solo afecta la calidad del servicio, sino también representa un riesgo eléctrico para la comunidad ya que se han presentado accidentes fatales.

Por lo anterior, el prestador tiene previsto reponer en el primer año del plan de inversiones 242 km de red de los 787 km de cable ASCR que se encuentran en la zona costera de Barranquilla, cuyas obras iniciarán a partir del segundo trimestre del año.

5.1.2. Normalización de red monohilo:

En esta línea de trabajo, se realizarán actividades que permitan normalizar transformadores monofilares instalados en la red de distribución del prestador, con la finalidad de prestar un servicio con unas mejores condiciones de seguridad para los usuarios que continúan vinculados a instalaciones con estas características ya que estos sistemas tienen una dependencia vital del estado óptimo del sistema de puesta a tierra.

Para la adecuación de este tipo de instalaciones no solo se requiere el cambio del transformador, sino también el conjunto de redes eléctricas de media tensión por esquemas bifilares (fase + neutro) o trifilares (fase+fase+neutro) dependiendo del caso, así como de un sistema de puesta a tierra que aisle el sistema y al usuario de una posible falla.

De este tipo de proyectos, para el año 2021 se tiene planeado normalizar 106 km de redes de media tensión y el reemplazo de 543 transformadores monofásicos en cumplimiento de los lineamientos del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE.

Según el cronograma indicado por el prestador, estas obras iniciarán a partir del segundo trimestre del año.



5.1.3. Acciones en materia de incumplimiento de distancias de seguridad:

En proximidad a las redes eléctricas de distribución se presentan situaciones en las que las construcciones, generalmente por ampliación de vivienda, se acercan a las redes de media tensión configurando una situación de alto riesgo para las personas que moran en ellas. Esta situación se configura como incumplimiento de las distancias de seguridad, generalmente ocasionado por el constructor de la ampliación de vivienda.

Por lo anterior, y con el fin de mitigar el impacto de estas situaciones el prestador indica que a manera correctiva tiene planeado realizar la identificación de las condiciones de acercamiento de inmuebles a la infraestructura eléctrica críticas, con el fin de realizar las acciones necesarias para mitigar riesgos. Adicionalmente tiene contemplado presentar querrelas ante las autoridades de policía y urbanísticas por incumplimiento de las distancias de seguridad por las construcciones según lo contempla el RETIE.

Así mismo, con el fin de prevenir futuros acercamientos por parte de las construcciones a la red se tiene previsto realizar las siguientes acciones:

- Campañas educativas con la comunidad.
- Trabajo en conjunto con las entidades de prevención de riesgo y las autoridades locales y urbanísticas
- Notificación a las Alcaldías y Gobernaciones sobre el marco legal que regula el cumplimiento de las distancias de seguridad.

Estas acciones, según cronograma presentado por AIR-E iniciarán a partir del segundo trimestre del año.

5.1.4. Incremento de podas técnicas:

Una de las principales causas de interrupciones en zonas rurales es la vegetación, y el prestador identificó que los usuarios en algunas ocasiones proceden a realizar podas de los árboles que interfieren con la red por ellos mismos poniendo en riesgo su integridad física. Por lo cual, para evitar este tipo de situaciones tiene planeado i) disponer diferentes canales de comunicación con los usuarios para que informe los sitios que requieren podas y ii) promover la siembra de árboles de bajo crecimiento cerca de la zona de servidumbres para evitar posibles contactos de la vegetación con la red. Las anteriores actividades, el prestador las programó a partir del segundo trimestre de 2021.

5.1.5. Restitución de zonas de servidumbre de líneas de Alta Tensión – AT:

Las zonas de servidumbre es el área bajo los circuitos de distribución o líneas de transmisión, que según el RETIE debe estar despejada de construcciones, cultivos, etc. para evitar el riesgo de un accidente ante la caída de un conductor eléctrico energizado.

AIR-E tiene identificado en algunos sectores de las servidumbres de sus líneas de Alta Tensión, que existe invasión de la servidumbre por parte de los ciudadanos, por lo cual indica que procederá a gestionar la restitución de estas zonas, cuya gestión iniciará a partir del segundo trimestre de 2021.



5.1.6. Cartilla de Seguridad

Esta línea de trabajo consiste en producir y difundir una cartilla de seguridad orientada a los usuarios en la que se promueva las condiciones de seguridad y la correcta utilización de la energía eléctrica con el fin de educar a la comunidad.

El prestador en el periodo de evaluación adelantó el diseño, elaboración y publicación en su página web de la Cartilla de Seguridad e indica que también dispondrán de las mismas en las oficinas comerciales. No obstante, si bien el prestador no entregó evidencia alguna sobre la cartilla, la SSPD pudo verificar a través del siguiente enlace: https://www.air-e.com/hogares/mi-energia/recomendaciones-de-seguridad?_cf_chl_jschl_tk=_pmd_762d0056a20617aeb2fd2a9d8e46aae47b531161-1626727168-0-ggNtZGzNAq2jcnBszQci que el prestador construyó y publicó en la página web el mencionado documento.

Una vez justificadas las anteriores macroactividades que conforman el indicador, el prestador presentó el cronograma de actividades como se indica a continuación:

Tabla 38.
Cronograma de actividades Plan de Gestión de Riesgo

Listado de Actividades	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4
Cambio Conductor ACSR				
Red Monohilo				
Incumplimiento de Distancias de Seguridad				
Podas Técnicas				
Restitución de zona de servidumbre líneas AT				
Cartilla de Seguridad				

Como se puede observar, para el trimestre en evaluación se tenía previsto únicamente la macroactividad asociada a las cartillas, la cual fue cumplida; las demás actividades comenzaran su ejecución a partir del segundo trimestre del año 2021.

Es preciso reiterar que, para realizar el seguimiento de las actividades, se requiere que el prestador entregue información concreta del cronograma planeado con el detalle de las respectivas actividades, así como los soportes que permitan verificar la gestión y nivel de ejecución como montos de inversión planeados, actas, contratos o algún otro soporte, todo lo anterior con el fin de poder realizar seguimiento al indicador a través de la fórmula definida en la matriz del programa de gestión. Para el caso del trimestre actual, dado que es una sola actividad y la misma se pudo validar por la SSPD, se puede concluir su cumplimiento, pero dicha condición ya no podrá aplicarse para los siguientes informes dado el nivel de complejidad de cada actividad.

Una vez revisada la obligación que tenía el prestador para este indicador, para la actividad planeada para el trimestre, se pudo verificar su cumplimiento.

Tabla 39.
Estado de cumplimiento – Indicador construcción Plan de Gestión de Riesgo Eléctrico.

Meta	Evaluación	Resultado
70%	100%	CUMPLE



6. Atención al usuario

A través de este objetivo se busca que la empresa prestadora fortalezca las respuestas al usuario en cuanto a calidad y oportunidad generando reducciones en los trámites administrativos por silencio administrativo positivos – SAP y recursos de apelación; adicionalmente, se procede a estimular los canales de atención no presenciales del prestador con el fin de garantizar el derecho a la defensa de los usuarios de la costa caribe.

6.1 Implementar una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la empresa.

Para cumplir el indicador, la empresa debía presentar la estrategia y las actividades para su cumplimiento, lo cual fue remitido en el informe enviado por AIR-E. Dentro del proceso de revisión de dicha información, se encontró que la empresa desarrolló la estrategia de optimización de trámites oportunos, mediante el establecimiento de 4 actividades principales, como son:

- i) Mejoras en las herramientas existentes e incorporación de nuevas.
- ii) Mejoras en los procesos de atención al cliente.
- iii) Gestión del conocimiento.
- iv) Seguimiento y control.

Para que dichas actividades puedan desarrollarse correctamente, se requiere del despliegue de tareas complementarias que han venido siendo ejecutadas por la empresa, de lo cual presentó un cronograma en donde se observa que la actividad número (iv) tiene ejecución a partir de diciembre de 2021. Igualmente, se observa que muchas de las tareas complementarias iniciaron incluso antes del periodo de seguimiento por parte del prestador, lo cual muestra el compromiso desde el inicio de su operación en el mercado. A continuación, se muestran las tareas que hacen parte de cada actividad:

- i) Mejoras en las herramientas existentes e incorporación de nuevas:
 - Creación e implementación del ASUNTO y TIPOLOGIA para el segmento de mercado especial (subnormales) en la herramienta de gestión documental, de tal manera que se logre la atención integral desde la misma herramienta, mejorando el control y seguimiento de los procesos. El prestador informa que también se estableció que el registro y la atención de las PQR recibidas de este segmento del mercado sería con el gestor documental Mercurio generando facilidad en el control y gestión de las solicitudes, así como el seguimiento al interior de la empresa. En este caso el prestador remitió los soportes que permitieron a la DTGE ver los cambios en los sistemas informáticos.
 - Mejorar el flujo de documentos de ENTES DE CONTROL en la herramienta de gestión documental (recursos de queja, expedientes en apelación) con el objetivo de lograr trazabilidad y la agilidad para darle cumplimiento a los fallos proferidos por la SSPD; lo anterior, logrando un mayor control y agilidad en la atención de los requerimientos de la SSPD. El prestador adjuntó soportes para identificar esta acción adelantada.



- Implementación desde la herramienta de gestión documental, la generación y envío de la notificación de las respuestas por correo electrónico, disminuyendo el riesgo de errores en la notificación que puedan generar SAPs; esta integración permite que todas las piezas procesales de una reclamación se encuentren en un solo sitio (gestor documental) y pueden garantizar que al momento de construir el expediente todo se encuentra de forma ágil y completa en un solo sistema. Si bien este resultado se deberá ver reflejado en la calidad de atención al usuario en las reclamaciones, con el alcance remitido al informe del prestador se presenta la evidencia del registro de notificación, sin embargo, dicha evidencia corresponde a un periodo posterior al del periodo en evaluación por lo que no se puede verificar el cumplimiento de esta acción.
- Implementación de la certificación de las notificaciones por correo electrónico, con el objetivo de disminuir el riesgo asociado a la notificación por este medio. Con el alcance remitido al informe inicial del prestador se informa la contratación de una firma para la certificación por correo electrónico para las notificaciones de respuestas de las PQR's realizadas por los clientes y respuesta a requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de conservar las mismas garantías jurídicas del correo físico y evitar riesgos sancionatorios.
- Implementación de BOT para el trámite de documentos provenientes de la SSPD. Esta herramienta podrá mejorar los tiempos de registro, clasificación y escalamiento de los casos. Para el avance de esta actividad, en el alcance remitido al primer informe de esta actividad se presenta el avance en esta actividad con la evidencia del formato de Levantamiento de requerimiento TI, sin embargo, dicha evidencia corresponde a fecha por fuera del periodo de evaluación por tanto no se considera como avance del trimestre.
- Implementación de nuevas funcionalidades en el aplicativo móvil, que permitan ampliar la oferta de servicios no presenciales, así como la de optimizar tiempos de atención. Para el avance de esta actividad, en el alcance al informe inicial, el prestador remite evidencia de la funcionalidad "Puntos de atención".

En resumen, para esta actividad si bien hay 6 tareas complementarias, en dos de ellas las evidencias no muestran avance en el periodo.

ii) Mejoras en los procesos de atención al cliente.

- Cambio de asociados comerciales en el canal de atención de escritos, con firmas que permitan desde su conocimiento, experiencia y tecnología, lograr mejoras en la oportunidad y calidad de las respuestas. En este caso el prestador confirma, en el alcance remitido al primer informe, que suscribió un otrosí con el prestador actual, para mantener el cubrimiento de atención hasta 31 de julio de 2021, sin embargo, esta situación que se dio posterior el periodo de evaluación por lo cual no es considerada dentro del trimestre como cumplimiento de avance.
- Suscripción de ANS⁴ internos con las áreas operativas para mejora de los tiempos de respuesta y la calidad y suficiencia de las pruebas requeridas para la atención de las PQRs de los clientes. En el alcance remitido al primer informe, remite pruebas de correos con la suscripción de dichos acuerdos.

⁴ Acuerdos de nivel de servicios.



- Implementación de reuniones periódicas de seguimiento y cumplimiento de ANS y presentación de casos críticos para mejora en los procesos, lo cual se evidencia con pruebas de correo anexas en el alcance al primer informe remitido por el prestador.
- Implementación de monitoreo en etapas previas a la emisión de las respuestas, logrando mejorar la calidad de las mismas.
- Resolución en primer contacto (FCR): Implementar mejoras en el Analista Virtual de Reclamos - AVR ampliando las casuísticas que se puedan revisar con la herramienta, con el objetivo de incrementar la resolución de PQRs en primer contacto. Actividad que corresponde su ejecución previa al periodo de evaluación, si bien el prestador informa su cumplimiento dicho avance no hace parte del cálculo para el cumplimiento del primer trimestre del PGLP.
- Implementar la opción de diligenciar encuestas de satisfacción desde la página web de la empresa, para conocer de manera on-line la percepción de los clientes y poder realizar mejoras de manera más oportuna. Para ello se verificó el cumplimiento a través de consulta al link <https://www.air-e.com/servicio-al-cliente/consultas-y-pqr/evaluacion-de-experiencia-de-usuario>.
- Plan de marketing y comunicaciones para incentivar el uso masivo de los medios de notificación electrónicos, mejorando la oportunidad y calidad en el proceso de notificación y lograr disminución del gasto asociado al proceso de notificación (impresión, correo), lo cual fue soportado con imágenes de las campañas realizadas a la fecha.
- Implementar un mecanismo de retroalimentación con el usuario afectado por interrupción del servicio. En este caso si bien el prestador informa el uso del contact center para esta implementación, no se puede identificar que dicho proceso se encuentre en uso ni el mecanismo con el cual se realiza la trazabilidad para los eventos reportados por el usuario.
- Implementar mecanismo de información directa con el cliente, que complemente las publicaciones de mantenimientos, actividad que fue ejecutada en el periodo anterior al del informe en evaluación.
- Mejorar el proceso de entrega de acuerdos de pago a clientes que empleen el canal telefónico como canal de contacto, actividad que fue ejecutada en el periodo anterior al del informe en evaluación.
- Agilizar la entrega de duplicados a clientes que empleen el canal telefónico como canal de contacto, para lo cual en el alcance a la información remitida por el prestador se encuentra el procedimiento y codificación establecida al interior de los aplicativos de la compañía y el mecanismo con el cual el usuario puede acceder a esta opción.

Para esta actividad, las tareas complementarias mostraron avance según la información reportada al prestador, solo en dos de ellas no se cuenta con los soportes para validar dicho cumplimiento.



iii) Gestión del conocimiento.

- Programación y ejecución de actividades formativas y de refuerzo al personal de atención al cliente conforme a necesidades y hallazgos. Se presentan las evidencias del personal capacitado durante el mes de marzo.
- Implementación y ejecución de monitoreo de calidad en las respuestas que se brindan por los diferentes canales de atención. En el alcance remitido al informe inicial del prestador, se adjunta los soportes de los informes y remisiones hechas sobre los servicios prestados a través de los canales de atención al cliente.
- Actualización de procesos, procedimientos, instructivos. En el periodo de evaluación el prestador realizó la actualización de 8 instructivos asociados con el proceso de atención al cliente, evidencia que fue remitida en el alcance al informe inicial entregado por el prestador.

En resumen, para este indicador, el informe remitido a la SSPD por la empresa AIR-E referencia un cumplimiento del 105% ya que según su criterio desarrollaron todas las actividades contenidas en su cronograma de optimización de trámites oportunos. Sin embargo, del ejercicio de validación realizado por la DTGE algunas evidencias no permitieron validar dicho avance, como se indicó anteriormente en la explicación de cada tarea complementaria. En resumen, el cumplimiento de cada actividad complementaria valora por la DTGE se presenta a continuación:

Tabla 40.
Cumplimiento de las actividades complementarias

Actividad	%
Creación e implementación del ASUNTO y TIPOLOGIA para el segmento de mercado especial (subnormales) en la herramienta de gestión documental, de tal manera que se logre la atención integral desde la misma herramienta, mejorando el control y seguimiento de los procesos.	100%
Mejorar el flujo de documentos de ENTES DE CONTROL en la herramienta de gestión documental (recursos de queja, expedientes en apelación) con el objetivo de lograr trazabilidad y la agilidad para darle cumplimiento a los fallos proferidos por la SSPD.	150%
Implementación desde la herramienta de gestión documental, de la generación y envío de la notificación de las respuestas por correo electrónico, disminuyendo el riesgo de errores en la notificación que puedan generar SAPs.	0%
Implementación de la certificación de las notificaciones por correo electrónico, con el objetivo de disminuir el riesgo asociado al proceso de notificación por este medio.	50%
Implementación de BOT para el trámite de documentos provenientes de la SSPD. Esta herramienta podrá mejorar los tiempos de registro, clasificación y escalamiento de los casos.	0%
Implementación de nuevas funcionalidades en el aplicativo móvil, que permitan ampliar la oferta de servicios no presenciales, así como la de optimizar tiempos de atención.	100%
Cambio de asociados comerciales en el canal de atención de escritos, con firmas que permitan desde su conocimiento, experiencia y tecnología, lograr mejoras en la oportunidad y calidad de las respuestas	0%
Suscripción de ANS internas con las áreas operativas para mejora de los tiempos de respuesta y la calidad y suficiencia de las pruebas requeridas para la atención de las PQRs de los clientes	100%
Implementación de reuniones periódicas de seguimiento y cumplimiento de ANS y presentación de casos críticos para mejora en los procesos	100%
Implementación de monitoreo en etapas previas a la emisión de las respuestas, logrando mejorar la calidad de las mismas	100%
Implementar la opción de diligenciar encuestas de satisfacción desde la página web de la empresa, para conocer de manera on-line la percepción de los clientes y poder realizar mejoras de manera más oportuna	100%
Plan de marketing y comunicaciones para incentivar el uso masivo de los medios de notificación electrónicos, mejorando la oportunidad y calidad en el proceso de notificación y lograr disminución del gasto asociado al proceso de notificación (impresión, correo)	100%
Implementar un mecanismo de retroalimentación con el usuario afectado por interrupción del servicio.	0%



Agilizar la entrega de duplicados a clientes que empleen el canal telefónico como canal de contacto	100%
Programación y ejecución de actividades formativas y de refuerzo al personal de atención al cliente conforme a necesidades y hallazgos.	100%
Implementación y ejecución de monitoreo de calidad en las respuestas que se brindan por los diferentes canales de atención	100%
Actualización de procesos, procedimientos, instructivos.	100%
Promedio de cumplimiento	76%

Tabla 41.
Estado de cumplimiento – Implementación de una estrategia que optimice el procedimiento de trámite oportuno y de calidad de reclamaciones por parte de la Empresa

Meta	Evaluación	Resultado
70%	76%	CUMPLE

Adicionalmente, para realizar la evaluación conforme a lo establecido en la matriz de indicadores es preciso contar información a mayor nivel de detalle en lo programado en cada periodo de evaluación y las metas para cada hito durante todo el periodo previsto para cada actividad. Dicha información ya fue solicitada al prestador para ser considerada en los siguientes informes.

6.2 Efectuar seguimiento a la herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente

Para el cumplimiento del objetivo, la empresa AIR-E presentó la estrategia para efectuar el seguimiento de la herramienta de turnos en línea para la atención al cliente, mediante el establecimiento de 5 actividades, cuyo inicio se da en el primer trimestre de 2021 y termina en el tercer trimestre del mismo año, cada una con tareas complementarias como se indica a continuación:

- i) Diagnóstico del estado de la herramienta existente.
 - Levantamiento de información de la herramienta existente.
 - Informe de hallazgos/puntos de mejora.
- ii) Formulación de requerimientos para implementación de posibles actualizaciones/modificaciones de la herramienta.
 - Elaboración del requerimiento funcional. Validación de la Gerencia SaC.
 - Validación y valoración de posible ampliación del alcance de la herramienta (incluir nuevas sedes).
 - Socialización y entrega del requerimiento a TI
- iii) Pruebas e implementación de la herramienta de turnos en línea para las sedes existentes y nuevas sedes incluidas.
- iv) Campaña de difusión utilización de herramientas de turnos en línea.
 - Diseño de la campaña.
 - Socialización y aprobación de propuesta y envío a agencia.
 - Revisión y aprobación de material promocional.
 - Aprobación y puesta en marcha de la campaña.



v) Seguimiento y monitoreo.

Según este cronograma de la estrategia del prestador, la actividad i) es la única que se encontraba en desarrollo durante el trimestre en evaluación. En este caso se presentaron soportes del avance indicado por el prestador en la tarea complementaria de levantamiento de información, y así mismo se adelantaron acciones que se tenía previsto realizar en el periodo siguiente, de lo cual se presentaron soportes que así permitieron validarlo por la DTGE. En este sentido, el informe remitido a la SSPD se encontró que la empresa AIR-E manifiesta un cumplimiento del 100% ya que según su criterio desarrollaron todas las actividades contenidas en su cronograma de seguimiento, situación que pudo ser validada por la DTGE.

Tabla 42.

Estado de cumplimiento – Herramienta para solicitar turnos en línea para las oficinas de atención al cliente

Meta	Evaluación	Resultado
70%	100%	CUMPLE

6.3 Implementar una estrategia para disminuir la dispersión de recepción de PQR entre los diferentes canales de atención medida por desviación estándar.

Para este indicador la empresa debe implementar y aplicar una estrategia que busque la disminución de recepción de PQR, especialmente la radicación presencial, y compensada de alguna forma por un mayor uso de otros canales no presenciales.

La empresa manifiesta el cumplimiento del indicador teniendo como línea base las PQR's registradas (recibidas) por cada uno de los cuatro (4) canales de atención habilitados por la empresa en el último trimestre de 2020 como se muestra a continuación.

Tabla 43.

Registros de canales de atención trimestre anterior al de evaluación

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Telefónico	12.569	13.034	10.510	36.113
Virtual	6.950	9.961	8.351	25.262
Presencial	9.779	9.070	7.579	26.428
Escrito	9.671	8.048	5.071	22.790
Total general	38.969	40.113	31.511	110.593

Tabla 44.

Registros de canales de atención primer trimestre año 2021

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Telefónico	10.171	11.559	11.883	33.613
Virtual	8.330	8.911	10.775	28.016
Presencial	7.968	7.587	7.731	23.286
Escrito	5.324	5.620	6.721	17.665



Total general	31.793	33.677	37.110	102.580
----------------------	---------------	---------------	---------------	----------------

Con la información reportada por el prestador, se observa un aumento en la participación del canal virtual y una disminución del canal escrito. Evaluando el indicador se obtiene que la desviación estándar del primer trimestre es 5.881,24 mientras que la del periodo anterior es 5.060,57, por lo que el resultado del indicador es -16% cumpliendo con la fórmula de la matriz de indicadores.

Tabla 45.

Estado de cumplimiento – Estrategia para disminuir la dispersión de recepción de PQR entre los diferentes canales de atención medida por desviación estándar.

Meta	Evaluación	Resultado
Menor o igual a cero	- 16%	CUMPLE

7. Responsabilidad social empresarial

Como parte de la gestión de AIR-E se encuentra el compromiso de establecer un Programa de Responsabilidad Social empresarial encaminado a mejorar la imagen de la empresa frente a los ciudadanos y usuarios de su mercado, así como a mantener la motivación, el compromiso y la productividad de sus empleados y colaboradores.

7.1 Proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la Empresa y de los usuarios de su mercado.

Para la evaluación de este indicador, la empresa entregó en el informe del primer trimestre de 2021 el cronograma de actividades con lo cual llevaría a cabo el “*Proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la prestación del servicio y los grupos de interés en los departamentos de Atlántico, Magdalena y la Guajira. Diagnóstico Interno y Externo de la empresa*”, compuesto por actividades que iniciaron en el mes de octubre de 2020 y duran hasta el mes de abril de 2021, correspondientes a las siguientes 5 fases de desarrollo.

1. Alistamiento.
2. Muestreo y Convocatoria.
3. Recolección de Datos.
4. Sistematización de la información y Análisis de Datos
5. Elaboración de Informes.

Tabla 46.

Cronograma de actividades trimestre 1 de 2021- Proyecto de Identificación y Caracterización

Fases	Actividad	ENERO				FEBRERO				MARZO			
		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
FASE 1. Alistamiento	1. Socialización y alcance del proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la prestación del servicio y de los usuarios del mercado.												
	1.1 Revisión de indicadores con el área de Planeación Air-e.												
	1.2 Revisión de Instrumentos cuantitativos.												



- Segmento Proveedores: 316 proveedores, que incluye: proveedores de bienes, proveedores de servicios. Sobre este segmento se realiza la evaluación de nivel de satisfacción de grandes clientes, a 106 grandes clientes en el primer trimestre de 2021 utilizando *Inpsicon*, contando con una participación del 33,5 % del total de los proveedores.

De manera complementaria AIR-E desarrolló dentro de la metodología planteada para el diagnóstico interno y externo, la realización de 11 Grupos Focales con un promedio de 12 asistentes cada uno (132 personas aproximadamente) pertenecientes a segmentos distintos con variables sociales similares (tipo contratación, tipo de clientes y proveedores). Estos grupos selectivos aportan la información de base para el proceso de mejora en la prestación del servicio en los departamentos del Atlántico, Magdalena y la Guajira, de acuerdo con la información presentada por el operador la programación de estos Grupos Focales se desarrolló en los meses de febrero y marzo.

Tabla 47.
Cronograma implementación de grupos focales

INSTRUMENTO - FASE	DEPARTAMENTO	GRUPO DE INTERÉS	SUB CATEGORÍA	FECHA
Grupo Focal	Magdalena	Usuarios/Clientes	Cientes Residenciales Est 1 y 2 Magdalena	8 de febrero
			Cientes Regulados Magdalena	9 de febrero
			Cientes Residenciales Est 3 al 6 Magdalena	3 de marzo
	La Guajira	Usuarios/Clientes	Cientes Residenciales Est 1 y 2 Guajira	10 de febrero
			Cientes Residenciales Est 3 y 5 Guajira	10 de febrero
			Cientes Regulados Guajira	11 de febrero
	Atlántico	Usuarios/Clientes	Cientes Residenciales Est 1 y 2 Atlántico	12 de febrero
			Cientes Residenciales Est 3 al 6 Atlántico	12 de febrero
			Cientes Regulados Atlántico	12 de febrero
	Atlántico	Proveedores	Proveedores Servicios	16 de febrero
Proveedores Bienes			16 de febrero	
Encuesta	Atlántico, Magdalena y la Guajira	Todos los Grupos de Interés identificados	Todos los Grupos de Interés identificados	5 al 30 de abril
Entrevista	Atlántico, Magdalena y la Guajira	Medios de Comunicación	Periodistas, entes de control y vigilancia, ONG's	6 al 30 de abril
Fase de Sistematización y Análisis	Atlántico, Magdalena y la Guajira	Todos los Grupos de Interés identificados	Todos los Grupos de Interés identificados	3 al 28 de mayo
Informe Final				1 de junio

De acuerdo con la información presentada en el informe por el operador, se considera que las actividades planteadas en el cronograma fueron realizadas y soportadas en los informes anexos. Se evidencia un trabajo detallado en la definición de la base metodológica y programación de las actividades para el logro del objetivo.

Tabla 48.
Estado de cumplimiento – Proyecto de identificación y caracterización de las condiciones de la Empresa y de los usuarios

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	100%	CUMPLE

7.2 Construir e implementar un Plan de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador

Para la evaluación de este indicador, AIR-E SAS ESP entrega en el informe del primer trimestre de 2021 información referente a la base metodológica del “Plan de Sostenibilidad” del operador expresado en dos líneas de trabajo base:

- Implementación del Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) de la empresa como la metodología de gestión estratégica que AIR-E utilizará para definir y hacer seguimiento a la estrategia de la organización.

Esta metodología tiene como objetivo complementar los elementos globales (misión, visión, valores centrales, perspectivas y objetivos) con los elementos operativos (indicadores e iniciativas estratégicas), en un enfoque que integra la perspectiva financiera, del mercado y de los clientes, con la perspectiva de los procesos internos impulsando el aprendizaje y la creación de conocimiento en el capital humano.

- Implementación del Índice de Sostenibilidad Dow Jones 2021 (Dow Jones Sustainability index 2021 DJSI) en la empresa, donde se establecen indicadores de sostenibilidad a nivel económico, social y ambiental. Esta metodología permite considerar a los diferentes grupos de interés, integrando las dimensiones ambiental, social y económica en el desempeño de la empresa.

Adicionalmente, se presenta el cronograma de construcción del Plan de Responsabilidad Social Empresarial proyectado por el operador, con actividades definidas para los meses de marzo, abril y mayo de 2021. Sin embargo, es necesario que el operador presente el cronograma general anual sobre el cual se continuará construyendo el Programa de Responsabilidad Social Empresarial según lo definido en el documento del programa de gestión suscrito. El cronograma anual deberá ser presentado en el segundo informe trimestral para permitir el seguimiento del indicador en el segundo semestre del año 2021.

Tabla 49.
Cronograma de Construcción del Plan de Responsabilidad Social Empresarial

No.	Etapas	MARZO				ABRIL					MAYO				
		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	5S	1S	2S	3S	4S	5S
1	Revisión de variables y categorías de análisis con oportunidades de mejora.														
2	Definición de Estrategia para implementar.														
3	Determinar líneas de acción.														



4	Acciones y proyectos articulados con las líneas de acción a implementar.																			
5	Identificación de indicadores por cada línea y proyecto.																			
6	Seguimiento y control del Plan RSE.																			
	Cronograma de implementación 2021																			
7	Propuesta del Plan RSE																			
8	Socialización y aprobación del Plan RSE																			

En resumen, de acuerdo con la información presentada por el operador en el informe del primer trimestre del año 2021, y los soportes remitidos se evidencia el cumplimiento de las actividades programadas y la presentación de los entregables establecidos en el cronograma, lo cual permite evaluar el cumplimiento del indicador.

Tabla 50.
Estado de cumplimiento – Construcción e implementación de un Plan de RSE acorde a las necesidades identificadas en el primer indicador

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	100%	CUMPLE

8. Reducir los usuarios de áreas especiales (BNS – ZDG).

El alcance en este objetivo es verificar la gestión social que la empresa prestadora realiza en las áreas especiales para disminuir las pérdidas no técnicas, lograr un recaudo mayor del pago del servicio de energía eléctrica por parte de los usuarios, así como mejorar las condiciones técnicas de las redes eléctricas y las condiciones de calidad del servicio.

Para la evaluación de los indicadores del objetivo 8, la empresa entregó la relación del Plan Operativo de Gerencia de Valor Social proyectado para la intervención de Barrios Subnormales (BSN) y Zonas de Difícil Gestión (ZDG).



Tabla 51.

Plan operativo Gerencia Valor Social. Programa Energía Consciente 2021

Plan operativo Gerencia Valor Social (Indicadores/ Meta)				Año	ENERO			FEBRERO			MARZO		
Línea	Programa	Acciones	Indicador	Meta Año	META	REAL	%	META	REAL	%	META	REAL	%
Programas Sociales	Energía Consciente	Personas impactadas en los talleres, socializaciones y visitas a la casa.	Cumplimiento de Personas impactadas en talleres, socializaciones y visitas a la casa	408.678	21.542	13.014	60,4	21.542	12.380	57,5	21.542	17.947	83,3
		Taller uso responsable (personas educadas)	No. personas educadas en ZDG	55.350	4.613	6.432	139,4	4.613	6.233	135	4.613	6.431	139
		Taller uso responsable (personas educadas)	No. de personas educadas en BSN	10.755	896	599	66,8	896	1.253	140	896	3.820	426
		Socialización normas y leyes vigentes y proyectos áreas especiales	Personas impactadas en socialización normas y leyes vigentes y proyectos ZDG	55.350	4.613	1.352	29,3	4.613	1.014	22	4.613	1.351	29
		Socialización normas y leyes vigentes y proyectos áreas especiales	Personas impactadas en socialización normas y leyes vigentes y proyectos (BSN)	10.755	896	93	10,4	896	29	3	896	123	14
		Socialización de proyectos	Personas socializadas proyectos CONPES ZDG	64.774	5.398	1.737	32,2	5.398	2.430	45	5.398	1.290	24
		Socialización de proyectos	Personas socializadas proyectos PRONE (BSN)	7.759	647	596	92,2	647	633	98	647	2.279	352
		Socialización de proyectos	Personas socializadas proyectos FAER ZDG	68	6	0	0	6	0	0	6	0	0
		Socialización de proyectos	Personas socializadas proyectos plan de pérdidas ZDG	53.696	4.475	2.205	49,3	4.475	788	18	4.475	2.653	59
		Socialización de proyectos	Personas socializadas Otros proyectos ZDG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Plan Subnormales		29.269	2439	1288	53	2439	1.915	79	2.439	6.222	255
		Plan ZDG		110.700	9225	11726	127	9225	10465	113	9.225	11725	127

Teniendo en cuenta lo anterior, cada uno de los indicadores se evalúa según la programación presentada por el prestador para este objetivo.

8.1 Diseñar y estructurar un programa de gestión social para la intervención de Barrios Subnormales (BSN), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento a los usuarios potenciales de las campañas de normalización, con el fin de lograr la sensibilización y aceptación que se requiere.

AIR-E reporta en el informe del primer trimestre del año 2021 la realización de acciones enfocadas en el acercamiento y acompañamiento a los usuarios de Barrios Subnormales dentro del Programa Social definido como Energía Consciente. Dentro del Plan Operativo presentado se reporta el registro de las actividades realizadas por el equipo de gestores en terreno consignando el número de asistentes impactados en cada actividad u orden de servicio generada por el operador. En el informe se aporta la base de los registros correspondientes a los datos del gestor social encargado de la actividad, la fecha de la acción, la ubicación, la población de influencia, la actividad específica, y la relación de las evidencias de cada registro por cada mes del primer trimestre. El operador refiere que la información se reporta y almacena en la herramienta de movilidad LudyOrder.



Para el indicador parcial 8.1, de acuerdo con la información suministradas por el operador, la meta establecida para el primer trimestre proyecta un total de 7.317 personas educadas dentro del programa de gestión social establecido, sobre esta meta los resultados aportados por la empresa presentan un logro de 9.425 personas educadas durante los tres primeros meses del año en las siguientes acciones específicas del Plan de Gestión Social como se indica:

Tabla 52.
Acciones realizadas . Programa Social Energía Consciente (BSN)

Acciones programa de gestión social (cantidad de personas educadas)	Meta Trimestre I	Ejecutado Trimestre I	% cumplimiento
Taller uso responsable (BSN)	2.689	5.672	211%
Socialización normas y leyes vigentes y proyectos áreas especiales (BSN)	2.689	245	9%
Socialización de Proyectos PRONE (BSN).	1.940	3.508	181%
Programa Social - Energía Consciente (BSN)	7.318	9.425	129%

Con la información disponible se realiza el cálculo del indicador obteniendo un 129% de cumplimiento sobre la meta establecida en el cronograma del Plan definido por el operador.

Tabla 53.
Estado de cumplimiento – Diseñar y estructurar un programa de gestión social para la intervención de Barrios Subnormales (BSN)

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	129%	CUMPLE

8.2 Diseñar y estructurar un programa de gestión social para la intervención en las Zonas de Difícil Gestión (ZDG), que permitan un mayor acercamiento y acompañamiento con la comunidad y mejorar los índices de recaudo de estas áreas especiales.

El programa estructurado para este indicador está también incluido dentro del Programa Social definido como Energía Consciente, donde se incluyen acciones enfocadas a las Zonas de Difícil Gestión. En este caso, se presentó el registro de las actividades realizadas por el equipo de gestores en terreno, en el cual se consigna el número de asistentes impactados en cada actividad u orden generada, los datos del gestor social encargado de la actividad, la fecha, la ubicación, la población de influencia, la actividad específica, y la relación de las evidencias de cada registro por cada mes del primer trimestre. Al igual que en el primer indicador, el operador refiere que la información se reporta y almacena en la herramienta de movilidad LudyOrder.

Para el indicador parcial 8.2, el prestador reporta un cumplimiento del 127% para el primer trimestre de 2021. Sin embargo, según los datos presentados en el Plan Operativo y luego de verificar los valores reportados, se encuentran diferencias sobre el valor total de la meta establecida para el primer trimestre indicada por el prestador y la obtenida por la DTGE según la información reportada por la misma empresa. Pese a las aclaraciones indicadas por el prestador, se considera la meta reportada por el prestador con la desagregación de los programas tal como se muestra a continuación, y por tanto corresponde a una meta de 57.310 personas educadas dentro del programa de gestión



social en ZDG. Sobre esta meta, los resultados aportados por la empresa presentan un logro de 33.913 personas educadas en el primer trimestre, especificado en las siguientes acciones particulares descritas en el Plan de Gestión Social como se indica:

Tabla 54.
Acciones Gestión social en ZDG

Acciones programa de gestión social (cantidad de personas educadas)	Meta Trimestre I	Ejecutado Trimestre I	% cumplimiento
Taller uso responsable (ZDG)	13.838	19.096	138%
Socialización normas y leyes vigentes y proyectos áreas especiales (ZDG)	13.838	3.717	27%
Socialización de Proyectos CONPES (ZDG)	16.194	5.457	34%
Socialización de Proyectos FAER (ZDG)	17	-	0%
Socialización de Proyectos Plan de Pérdidas (ZDG)	13.424	5.646	42%
Programa Social - Energía Consciente (ZDG)	57.311	33.916	59%

De acuerdo con la información aportada por el operador, se realiza el cálculo del indicador obteniendo un avance del 59% sobre la meta establecida en el cronograma del Plan Operativo. Cabe anotar que, aunque se evidencia un avance importante en la gestión del objetivo por parte de la empresa, los resultados obtenidos en este indicador no alcanzan para cumplir la meta del 70% establecida en la matriz de indicadores del Programa de Gestión suscrito.

Tabla 55.
Estado de cumplimiento – Diseñar y estructurar un programa de gestión social para la intervención en las Zonas de Dificil Gestión (ZDG)

Meta	Evaluación	Resultado
>=70%	59%	INCUMPLE

B. Indicadores de resultado

Acorde con lo previsto en el PGLP, la periodicidad para revisión de los indicadores de resultado para los objetivos indicados a continuación, son de seguimiento semestral o anual tal como se resumió en la sección antecedentes del presente informe, por lo cual no aplica su seguimiento en este informe.

2. Confiabilidad en el STR
3. Calidad de la potencia en los niveles de tensión 4, 3 y 2,
4. Pérdidas,
6. Atención al usuario
7. Responsabilidad social empresarial
8. Programa de normalización, gestión de pérdidas eléctricas y cartera

Ahora bien, existen dos objetivos de los cuales hay indicadores que tienen un seguimiento trimestral, cuya evaluación se presenta a continuación.

1. Continuidad del servicio en el SDL

Si bien este indicador de resultado se compone de 5 indicadores, solo uno de ellos es de seguimiento trimestral y cuyo avance a continuación:

1.3 Informar a los usuarios las interrupciones programadas

Por medio de este indicador la Superintendencia busca evaluar si el prestador cumple con lo establecido por la regulación acerca de avisar a sus clientes de todas las interrupciones programadas que planea ejecutar.

Para tales efectos la empresa AIR-E, deberá suministrar como soporte: i) el listado de los eventos programados registrados durante el trimestre, ii) los medios a través de los cuales informo a los usuarios, verificando así que se cumpla con una meta de cobertura que deberá ser mayor al 80% en el año 2021.

Del proceso de revisión a los soportes suministrados por la empresa, se tiene que:

- Dentro de los trabajos que se ejecutaron para el primer trimestre del año 2021 se destacan los relacionados con: i) Plan de Trabajos de Reposición o Modernización en Subestaciones – TRMS (numeral 5.2.4.1 de la resolución CREG 015 de 2018) y ii) los del Plan Semestral de Mantenimiento -PSM. En su totalidad suman 90 interrupciones, de las que el 51% se relacionan con actividades del PSM, y el porcentaje restante a TRMS.

Tabla 56.
Actividades programadas por departamento

DEPARTAMENTO	SUBESTACIÓN	PSM	TRMS	TOTAL ACTIVIDADES
Atlántico	EL RIO	1		1
	LAS FLORES	6		6
	MALAMBO	1		1
	RIOMAR	4		4
	SILENCIO	10		10
	VEINTE DE JULIO	8	19	27
La Guajira	BARRANCAS	3		3
	CAMARONES	2		2
	MAICAO	5		5
Magdalena	CAMPO ALEGRE	1		1
	CIENAGA		4	4
	EL RETEN	2		2
	GAIRA		12	12
	LA RETIRADA	1		1
	SALAMINA		9	9
SANTA MARTA	2		2	
Total general		46	44	90

De donde se observa que la gran mayoría de las interrupciones se presentaron en el departamento del Atlántico.



Si bien se expone por parte de AIR-E que obtuvo para este indicador un nivel de cumplimiento del 125%, para esta Superintendencia y con la información enviada por el prestador, se pudo evidenciar que de las actividades de TRM y PSM reportadas se presentó notificación sobre las mismas, igualmente ello se pudo evidenciar con la revisión de soportes de prensa remitidos en los alcances al informe inicial remitido por el prestador.

Tabla 57.
Informar a los usuarios las interrupciones programadas

Meta	Evaluación	Resultado
>80%	100%	CUMPLE

5. Riesgo eléctrico

Este objetivo consta de dos indicadores, el primero corresponde a la reducción del número de accidentes de origen eléctrico en el sistema del prestador y que sean imputables a su gestión, y el segundo a la ejecución de inversiones para atender una de las principales problemáticas previamente identificadas en la región como situación de riesgo eléctrico por la configuración de la red.

El primero de los indicadores es de seguimiento anual, mientras que el segundo si es trimestral, por lo que su análisis se presenta a continuación.

5.1. Ejecución de inversiones orientadas a la sustitución de red monohilo aprobadas en el plan de inversión

El objetivo del presente indicador consiste en realizar seguimiento a las actividades de instalación de transformadores monofilares en la red de distribución del prestador, con la finalidad de prestar un servicio con unas mejores condiciones de seguridad para los usuarios que continúan vinculados a instalaciones con dichas características ya que estos sistemas son sensibles al estado del sistema de puesta a tierra de la instalación de cada usuario. Para la adecuación de este tipo de instalaciones no solo se requiere el cambio del transformador sino también el tendido de redes de media tensión bifilares o trifilares dependiendo el caso.

Ahora bien, según el cronograma planeado esta actividad empezará a ejecutarse a partir del segundo trimestre de 2021, como se muestra a continuación:

Tabla 58.
Cronograma de actividades Plan de Gestión de Riesgo

Listado de Actividades	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4
Red Monohilo				
Intervención de la red media tensión monohilo				
Reemplazo de transformadores monofásicos a 7,6 kV				

Sin embargo, se requiere que el prestador entregue información concreta del cronograma planeado, es decir, actividades o montos de inversión planeados, con el fin de poder



realizar seguimiento al indicador a través de la fórmula definida en la matriz del programa de gestión a partir del inicio de actividades del plan a partir del segundo trimestre de 2021.

En conclusión, al no existir acciones de trabajo planeadas para el trimestre en evaluación, no es posible aplicar la fórmula cálculo del indicador pues se resultado sería indeterminado; sin embargo, a efectos del seguimiento se evalúa la presentación del cronograma y detalle del mismo por lo que se considera como cumplimiento de la actividad.

Tabla 59.

Estado de cumplimiento – Informar a los usuarios las interrupciones programadas

Meta	Evaluación	Resultado
>80%	100%	CUMPLE

IV. CONCLUSIONES

- El programa de gestión tiene previsto hacer seguimiento trimestral a 23 indicadores parciales y 2 indicadores de resultado, que hacen parte de los 8 objetivos del PGLP. Sin embargo, dado que, al cierre del primer trimestre de evaluación, no se contaba con los planes de inversión y planes de pérdidas aprobados por la CREG, 10 indicadores sujetos a dicha condición quedan con su evaluación PENDIENTE conforme lo previsto en el mismo programa. Frente a los demás indicadores de seguimiento trimestral, según el resultado del seguimiento y evaluación realizado por la Superservicios, en el primer informe de seguimiento al PGLP el prestador dio cumplimiento a 11 de los 13 indicadores parciales y cumplió los 2 indicadores de resultado.
- Si bien en el PGLP se acordó que los indicadores que estuviesen asociados con actividades de inversión a nivel de calidad del servicio en el SDL y STR, Calidad de la Potencia y recuperación de pérdidas, no son objeto de seguimiento hasta tanto la CREG no apruebe los cargos de distribución de la empresa, el prestador remitió información de avance durante el trimestre para los proyectos a este tipo de inversiones. Igualmente, en la visita realizada por la Superservicios a la infraestructura se pudo constatar algunas de las actividades que AIR-E viene ejecutando. De esta forma, si bien no son objeto de seguimiento 11 indicadores, el prestador mostró gestión durante el primer trimestre.
- En los informes de seguimiento remitidos por el prestador, se identificaron diferencias de información entre los reportes entregados, al igual que frente a los soportes remitidos, condición que dificultó el seguimiento a los compromisos del programa; estas condiciones ya han sido puestas de conocimiento al prestador para que sean corregidas en los próximos informes de seguimiento.
- A nivel de mantenimientos en el SDL el prestador cumplió con las metas previstas, orientando los trabajos en 4 macro actividades: poda, lavado, termografía y balanceo, con una inversión de \$ 7.968 millones de pesos. Gracias a las actividades de balanceo, 40 circuitos de media tensión mejoraron sus perfiles de tensión entregando energía con mejor calidad a los usuarios del mercado.



- A nivel de STR el prestador realizó actividades de mantenimiento enfocadas principalmente a las líneas, buscando mejorar con ello la confiabilidad de la red, especialmente por la vulnerabilidad que pueden tener estos activos por temas ambientales de la región, como salinidad y crecimiento de la vegetación. Según el prestador, estas obras de mantenimiento ascienden a \$ 929 millones de pesos.
- Para las interrupciones programadas por las anteriores acciones de mantenimiento, como aquellas de inversión realizadas en su mercado, la Empresa presenta evidencias de los mecanismos con los cuales informa a los usuarios previamente. AIR-E usa cerca de 76 medios de comunicación diferentes (radio, prensa escrita, páginas web) para comunicar las interrupciones programadas; en todo caso dicha cobertura no cubre todos los municipios de su mercado, por lo cual se espera que a lo largo del programa continúe aumentando dicha cobertura.
- La ejecución de los proyectos financiados según lo previsto en los CONPES 3910/17 y CONPES 3933/18 presentaron un buen nivel de cumplimiento, incluso a pesar de que siguen presentes restricciones por COVID en cuanto a movilidad y recursos de personal, ejecutando cerca de \$82.170 Millones. De otra parte, se pudo evidenciar que se prestan dificultades en el cierre de los proyectos debido a que las comunidades han generado rechazo a la instalación de medidores AMI, situación que se viene trabajando por AIR-E a través de gestores sociales y acercamientos con la comunidad.
- En general, tanto en el marco del cumplimiento del PGLP, como en las demás acciones realizadas en el primer trimestre del 2021, AIR-E ha invertido cerca de \$61.040 millones, aumentando el nivel de inversiones del primer periodo de su operación (1 de octubre a 31 de diciembre de 2020) que fue de \$59.729. En resumen, el nuevo prestador ha ejecutado a corte de 30 de marzo, inversiones por valor de \$120.775 millones para la mejora en la prestación del servicio en su mercado.
- En materia de atención a los usuarios, se identificó que el prestador durante el primer trimestre del informe, y el segundo desde su entrada en operación en el mercado, se ha centrado en fortalecer su capacidad operativa para mejorar los canales de atención a los usuarios. Las acciones en materia de mejora de la atención del usuario se ven reflejadas en el aumento del 10% en el uso de canales virtuales y reducción del 29% en el uso del medio escrito lo que disminuye la dispersión de recepción de PQR entre sus diferentes canales.
- En el objetivo de recudir los riesgos de accidentes de origen eléctrico, AIR-E desarrolló y publicó la Cartilla de seguridad para el usuario, en la cual informa sobre acciones que no se deben realizar porque ponen en riesgo a las personas, lo que mejora el conocimiento sobre el riesgo eléctrico para sus usuarios.
- AIR-E avanzó en el acercamiento a sus colaboradores, clientes y proveedores con el fin de conocer sus percepciones en cuanto a la empresa, las expectativas de éstos grupos y orienta las acciones al interior para mejorar las relaciones y el servicio de la compañía.



- En materia de trabajo social en las áreas especiales se trabajó con cerca de 13.014 usuarios de barrios subnormales y zonas de difícil gestión, capacitándoles en temas de uso responsable de la energía y socialización de la normatividad tanto en la prestación del servicio de energía eléctrica como en el desarrollo de proyectos con recursos públicos y con recursos de la empresa para mejorar las condiciones de la prestación del servicio.
- Finalmente, se evidencia que el prestador adelantó esfuerzos humanos, logísticos y económicos que le permitieron cumplir el 87% del total de indicadores evaluados en el trimestre.

V. RECOMENDACIONES

- El seguimiento al PGLP requiere de la presentación de información de manera mucho más detallada, completa y organizada que facilite la evaluación y seguimiento por parte de la Superservicios, que reflejen claramente las acciones ejecutadas por el prestador en la mejora del servicio en concordancia con lo que pudo ser evidenciado en tanto en visita por la Superservicios, así como en otras acciones de vigilancia que desarrolla la entidad al prestador.
- Considerando los resultados para los indicadores parciales y los indicadores de resultado se observa la gestión del prestador para cumplir con el PGLP, por lo que se recomienda continuar con el mismo; así mismo se recomienda hacer una mesa de trabajo para abordar los incumplimientos parciales presentados.
- Teniendo en cuenta la aprobación de cargos particulares al prestador mediante la Resolución CREG 078 de 2021, se recomienda realizar la revisión de los proyectos a ser incluidos dentro del plan, así como los demás ajustes necesarios de conformidad con el literal 4 de las condiciones generales para el seguimiento de los indicadores establecidas en el programa de gestión de largo plazo.
- Si bien se logra el cumplimiento de la meta en varios indicadores, se recomienda al prestador aunar esfuerzos para corregir la desviación presentada con respecto a la programación para que el nivel de cumplimiento sea el máximo posible en pro de lograr los objetivos prontamente.
- Para el indicador de construir e implementar un plan de gestión de riesgo eléctrico se recomienda que la empresa unifique los dos cronogramas presentados: i) Plan de reducción de accidentes de origen eléctrico y ii) Plan para la elaboración de una matriz de riesgo, de acuerdo con los artículos 26 y 27 del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE).
- Se recomienda realizar una mesa de trabajo entre la SSPD y AIR-E con el fin de revisar las evidencias y soportes requeridos de manera que se facilite el trabajo de seguimiento.
- Se recomienda que los próximos informes de cumplimiento que remita el prestador contengan en detalle los cronogramas de las actividades planeadas y en ejecución, memorias detalladas de cálculo, explicación de criterios para asignación de



ponderaciones de las macroactividades, beneficios esperados de los proyectos y valores invertidos en los mismos.

- Cuando se presenten variaciones en la información reportada por el prestador en los alcances que considere remitir al informe de cumplimiento, se recomienda que se realicen las aclaraciones y justificaciones que sean del caso.

Proyectó: Profesionales de la DTGE

Revisó: Ángela María Sarmiento Forero – Directora Técnica de Gestión de Energía